

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**



**TITULO: PROCESO DE CONTROL INTERNO Y MEJORA
EN LAS AREAS DE CAJA Y ALMACENES DE MATERIA
PRIMA DE LA EMPRESA ZABALA S.R.L.
PLAN EXCEPCIONAL DE TITULACIÓN PARA y
ANTIGUOS ESTUDIANTES NO GRADUADOS**

MODALIDAD MEMORIAL LABORAL

Memoria Laboral presentada para la obtención del Grado de Licenciatura

POR: MARIA ELENA APAZA CONTRERAS

TUTOR: LIC. EDWIN GUTIERREZ ZAPANA

**LA PAZ – BOLIVIA
febrero, 2016**

DEDICATORIA

Esta memoria Laboral la dedico a mis queridas hijas que fueron el impulso para concluir mis estudios y por las cuales sigo luchando para darles un buen testimonio. A Dios por darme una segunda oportunidad al concederme más vida, a mis padres que siempre me apoyaron y se esforzaron para que pueda sobrellevar cada día, a mi esposo que estuvo a mi lado sin importar las situaciones negativas que pasamos juntos. A mis nueve hermanos que tuvieron en mí un ejemplo de vida y superación y por los cuales también quiero demostrar que todo se puede en la vida si tienes una identidad clara y una meta con visión y misión.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por haberme dado una segunda oportunidad para concluir esta etapa de mi vida. Agradezco a la Sra. María Martha Zabala de la Zerda socia propietaria quien me animo a terminar y salir adelante en mi profesión dándome la oportunidad de mostrar en su empresa mi desempeño y que en la actualidad la empresa Zabala srl ocupa un lugar prestigioso cuyo nombre comercial es conocido como “Dumbos”. A la señora Nohra Maydana Gerente General de la empresa. A mi tutor Lic. Edwin Gutierrez Zapana mi tutor quien me ha ayudado a plasmar todo el conocimiento que he obtenido de mi diario trabajar en la empresa.

RESUMEN

El proceso de control interno y mejora en las áreas de caja y almacenes de materia prima de la Empresa Zabala srl (Dumbos) ha sido satisfactoria pues se ha cumplido con las expectativas que la empresa ha impuesto es así que con esta memoria laboral se quiere enfocar que esta empresa a pesar de que en fechas y horas topes sufre una aglomeración masiva de clientela por la calidad que brinda y la variedad de productos que ofrece se ha controlado y logrado hacer un control efectivo enmarcado en normas y procedimientos internos que han respondido a la expectativa de la parte administrativa. Se ha obtenido todos los datos la observación en base a la experiencia laboral el método utilizado es la deductiva pues se la realiza desde principios a conclusiones, de enunciados a hechos, observando problemas y dando soluciones que dan la confiabilidad en la información de los estados financieros.

	INDICE	pag.
1. INTRODUCCION		7
2. OBJETIVO		8
2.1 OBJETIVO GENERAL		8
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS		8
3. JUSTIFICACION		8
3.1 CONVENIENCIA		11
3.2 RELEVANCIA SOCIAL		11
3.3 JUSTIFICACION PRÁCTICA		11
3.4 VALOR TEORICO		13
3.5 UTILIDAD METODOLOGICA		14
4. ASPECTOS METODOLOGICOS		15
4.1 FORMAS INVESTIGACION		17
4.2 METODO INVESTIGACION		17
4.3 PUNTO DE VISTA (ENFOQUE)		17
4.4 UTILIDAD		17
4.5 TECNICA DE INVESTIGACION APLICADA		18
5. MARCO TEORICO/NORMATIVO/PRACTICO		18
5.1 ASPECTOS DEL CONTROL INTERNO		18
5.2 NORMATIVA CONTROL INTERNO		23

5.3 MARCO PRÁCTICO	28
5.3.1 AREA CAJA	29
5.3.2 AREA ALMACEN MATERIA PRIMA	52
6. CONCLUSION	63
7. CRONOGRAMA	65
8. BIBLIOGRAFIA	66
INDICE DE FLUGRAMAS DE PROCEDIMIENTO	
FIG 1 RECOJO DINERO SUCURSALES CAJA MAYOR	32
FIG 2 PROCEDIMIENTO CONTEO VENTA SUCURSALES EFECTUADO POR CAJA MAYOR	34
FIG 3 PROCEDIMIENTO FISCALIZACION INGRESOS DIARIOS	36
FIG 4 DESEMBOLSO CAJA OPERATIVA	40
FIG 5 SOLICITUD DE REEMBOLSO DE CAJA CHICA	45
FIG 6 PROCESO VENTA CAJA SUCURSAL	48
FIG 7 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	58
ANEXOS	67
ANEXOS AREA CAJA	67
ANEXOS AREA ALMACEN	79

PROCESO DE CONTROL INTERNO Y MEJORA EN LAS ÁREAS DE CAJA Y ALMACENES DE MATERIA PRIMA DE LA EMPRESA ZABALA S.R.L.

1. INTRODUCCIÓN

Es importante la implantación e implementación de controles internos a los procesos y procedimientos administrativos con los que cuenta una determinada empresa. Dentro los procedimientos podemos mencionar la administración del efectivo y el manejo eficiente de almacenes, tal es el caso de la empresa “Zabala” S.R.L.

El sistema de caja y almacenes en la empresa “Zabala” S.R.L. son activos importantes y complejos de mayor valor. Se constituye en un elemento fundamental para el cálculo de los costos de fabricación y ventas y por consiguiente de los resultados de la empresa. Al ser el manejo de almacenes de materia prima perecederos y diversos, su complejidad es mayor y el manejo de los mismos requiere un análisis y una evaluación minuciosa. Por las características del almacén podemos afirmar que es uno de los activos que está más expuesto a manipulación, lo que puede conllevar a deterioro, daños por manejo inadecuado, robos etc. Igualmente los controles físicos y el registro de los mismos representan un factor importante a tomar en cuenta para la preparación de la información financiera y la toma de decisiones.

En este particular los controles se vuelven una herramienta fundamental, porque una empresa de esta magnitud no solo puede contar con buenos planes, sino una buena estructura organizacional, las cuales han sido definidas explícitamente y responden básicamente a las necesidades que entran en contacto con el trabajo. Para poder determinar cuál es la situación real de la organización cuenta con un mecanismo que verifique e informe si lo real va de acuerdo con los objetivos. En ese sentido este estudio está dirigido a desarrollar y explicar el proceso de control interno en el área de cajas y almacenes de

materia prima de la empresa Zabala S.R.L., basados en normas y procedimientos internos y externos.

2. OBJETIVOS

Los objetivos planteados para este tipo de trabajo de descripción de Memoria Laboral se detallan a continuación:

2.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar el proceso de control interno en el área de cajas y almacenes de materia prima y mejoras, que generan y satisfacen la administración del efectivo y el manejo de almacenes de materia prima, basados en normas y procedimientos.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Describir el proceso de control del efectivo y almacén de materia prima y evaluar con pruebas oportunas que garantizan la fiabilidad de los procedimientos y mejora en la administración del efectivo y almacenes de materia prima.
- Explicar el proceso de mantenimiento del efectivo y del almacén de materia prima con los que cuenta la empresa de acuerdo con normas y procedimientos internos y externos

3. JUSTIFICACION

Zabala SRL es una empresa de servicios, que tiene dos actividades: la primaria el expendio de alimentos de snack, confitería y salones de té, la secundaria es un restaurante con un crecimiento desde el año 1985 en la ciudad de La Paz, La empresa tiene como propietaria a la Sra. Martha Zabala de la Zerda e hijos, inicia la actividad comercial gastronómica en fecha 5 de agosto, el local se encontraba ubicado en la Av. Villalón. La sociedad a partir de

ese entonces se dedicó a la elaboración y venta principal de helados, salteñas, platos variado y pastelería.

Como resultado del crecimiento del mercado y en vista de haber sido satisfactorio la atención a los clientes en el consumo de los deliciosos helados así como los riquísimos platos y otros productos variados. La empresa Zabala srl se expandió en nuevos mercados de la ciudad de La Paz habiéndose convertido en una cadena productiva y comercializadora de helados, repostería, platos y otros.

La sociedad Zabala srl se encuentra conformada por el personal altamente calificada y personal de experiencia en sus áreas de producción, comercialización y administrativo, creando fuentes de trabajo aproximadamente a 200 empleados en los puntos de distribución de la Av. 16 de Julio, Zona San Miguel, en los centros Cine Megacenter y Cine Multicine. Asimismo la empresa ha sido invitada a participar en los diferentes eventos nacionales e internacionales habiendo recibido también premios, reconocimientos y certificados a la calidad y esmerada atención a la clientela. El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, es catalogado como categoría A dentro los Restaurantes. Así mismo es pionero en el rubro de heladería con bastante demanda.

Principales participaciones y entrega de premios:

- Las Ferias de Exposición en Santa Cruz-Cochabamba y La Paz.
- Invitaciones y exposición de la H.A.M prefectura de La Paz y otros.
- Entrega de premio a las mejores empresas a nivel mundial del trofeo The Bizz Award (hotel tajibos de SCZ).

En sus inicios no contaba con infraestructura ni procedimientos de control interno, sin embargo, a medida que la empresa fue creciendo y su complejidad fue mayor la necesidad de implantar e implementar controles para proteger los recursos que administra la empresa, dichos controles implantados fueron vulnerados por diferentes causas, todo esto, ocasiono el deterioro y daños por un manejo inadecuado en el manipuleo de los productos, lo que

ocasiona, la inquietud, preocupación y necesidad de mejorar el sistema de control interno en la empresa.

El manejo eficiente del efectivo y la administración de almacenes de materia prima en la empresa Zabala S.R.L. son recursos importantes con los que cuenta la empresa, siendo un elemento fundamental en la determinación de las ventas y el cálculo de los costos de fabricación, de igual manera los controles físicos y el registro de los mismos representan un factor importante a tomar en cuenta para la preparación de la información financiera y la toma de decisiones.

El presente análisis “descripción el sistema de control interno, en áreas de caja y administración de almacenes de materia prima de la empresa Zabala S.R.L”, se realizó de acuerdo a la experiencia laboral y observación de naturaleza descriptiva, pues consistió en conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción de las actividades, objetos, procedimientos y personas involucradas directa e indirectamente en las áreas de caja y almacenes de materia prima.

La información fue recolectada de manera directa, mediante entrevistas al personal clave, involucrado directamente e indirectamente en el área de almacenes de la empresa, así como la revisión documental como también mediante investigaciones realizadas en las áreas de caja y textos referidos al tema.

En ese sentido este estudio está dirigido a explicar los controles internos de las áreas de caja y almacenes de materia prima de la empresa Zabala S.R.L.

La persona que describe esta Memoria Laboral con este tema “proceso de control interno y mejora en las áreas de caja y almacenes de materia prima de la empresa Zabala s.r.l.” trabajo en empresas industriales como Indupel industria dedicada a elaborar papeles higiénico y servilletas realizando trabajo de manufactura año 1989, posteriormente perteneció como encargada del periódico El Día en La Paz de origen cruceño año 1994. El año 1995 ingreso mediante examen al Instituto Nacional de Estadística, como

digitilizadora. El año 1998 comenzó a desempeñar funciones de auxiliar de oficina en la empresa Zabala srl cuyo nombre comercial es Dumbos, y que actualmente sigue permaneciendo. En esta empresa es donde prácticamente se formó como profesional desempeñando funciones en un inicio jefe de almacén, posteriormente despacho de materia prima a sucursales, luego debido a la eficiencia mostrada en todo trabajo asignado fue ascendida a control de productos terminados. Paralelamente a los estudios que realizaba en la Universidad Mayor de San Andrés ocupando el cargo de auxiliar contable, y posteriormente contadora, en la actualidad ocupa el cargo de encargada de área contable. Por representar un personal de confianza los socios han promovido a ocupar cargos cruciales en la empresa dejando plena actuación en las decisiones y aplicaciones de controles y estrategias que se apliquen.

3.1 CONVENIENCIA

La empresa Zabala S.R.L., como toda entidad privada busca obtener mayores recursos, para maximizar su patrimonio, confiabilidad y utilidad en la información financiera mejorando los controles internos que la empresa aplica actualmente.

3.2 RELEVANCIA SOCIAL

Mejorando la administración en el manejo y manipuleo de los productos, dar a nuestra clientela la seguridad en el consumo y buena atención.

3.3 JUSTIFICACION PRÁCTICA

Con esta evaluación se logró identificar que las actividades para el manejo de almacén de materia prima y caja son llevadas a cabo y amparadas en la experiencia de los involucrados. Básicamente el trabajo se realizó sin una guía que facilite, oriente, establezca límites de actuación, normas y políticas sobre cómo se debe desempeñar esta tarea. El ambiente de

control de la empresa presentaba deficiencias en la forma en cómo se estructuran las actividades del negocio, entre ellas: no contaban con un manual de funciones escrito por lo que el mejoramiento del control interno en las áreas de caja y almacenes en la empresa Zabala S.R.L. se hacía relevante.

A pesar de que los directivos transmiten y enfatizan en la importancia de tener un comportamiento ético y de integridad, la empresa carencia de un código de comportamiento y ética que refuerce y fortalezca esta actividad. No tenía un manual de procedimiento en las áreas de caja y almacén. En relación a la evaluación de los riesgos la mayor debilidad se encuentra en la falta de análisis de estos, ya que los directivos no evaluaban las probabilidades de ocurrencia de los riesgos, ni tenían estimados los efectos de los mismos. Lo que significa que los controles utilizados son más correctivos que preventivos. En cuanto a las actividades de control Zabala S.R.L. no poseía un manual de control interno de almacenes de materia prima ni de caja por lo que los empleados trabajan sin una guía que los oriente a través de políticas de manejo de efectivo e inventarios y les establezca límites de actuación. En lo que concierne al componente de monitoreo y supervisión lo más destacado es la falta de análisis periódico del funcionamiento de los controles internos de caja e inventarios y la inexistencia de controles gerenciales que les permita conocer el nivel de eficacia de los mismos. La gerencia de la empresa juega un rol protagónico en la eficiencia o deficiencia de los controles internos ya que existe una relación directa entre las actividades de monitoreo y supervisión y la eficacia de los controles internos.

A medida que la empresa Zabala obtenía mayor demanda en el mercado y ante el crecimiento la directiva y administración buscaron controles más eficaces y personal idóneo.

3.4 VALOR TEORICO

El control interno es un proceso que está integrado a las actividades administrativas y operativas de cada organización. Esta característica fundamental de considera al control interno como un proceso integrado implica que éste no tiene un fin en sí mismo sino que constituye un medio, una metodología sistémica, que procura con un grado de seguridad razonable, el logro de los objetivos institucionales que se pueden agrupar en alguna de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas

Bajo esta concepción, se infiere la necesidad de implantar el control interno, más allá de los requerimientos normativos, por la naturaleza del mismo. Dicha naturaleza ha transformado al control interno en un complemento indispensable de los sistemas administrativos y operativos para alcanzar sus objetivos particulares. Por cierto, el control interno no debe ser considerado como una carga burocrática y, sino como un perfeccionamiento del accionar de las entidades a través del aseguramiento de la calidad de sus actividades y operaciones.

El control interno por sí mismo no puede garantizar el logro de los objetivos institucionales; no obstante su funcionamiento eficaz coadyuva a alcanzarlos; vale decir, que puede suceder que la entidad no alcance sus objetivos operacionales a pesar de contar con un control interno efectivo. Esto se debe a que existen factores externos que afectan objetivos cuantitativos como la demanda de productos y servicios que están fuera del control de la entidad y son de difícil anticipación o previsión administrativa. Por otra parte, existen situaciones internas que también, imposibilitan aseverar que el control interno proporcione seguridad absoluta sobre el logro de cualquier categoría de objetivos. Entre estas

situaciones se encuentran los posibles errores humanos en las decisiones o en la aplicación de los controles, el equilibrio de la relación costo-beneficio que puede dejar algunos riesgos residuales sin controlar. Asimismo, las irregularidades producidas por colusión o confabulación entre empleados y el ejercicio indebido del poder pueden eludir los controles internos establecidos.

3.5 UTILIDAD METODOLOGICA

En cuanto a la eficacia del control interno, se debe manifestar que este proceso continuo puede operar en forma diferente en tiempos diferentes. Esto significa, que la eficacia del control interno, es una condición particular en un momento determinado y se deriva de la calidad de su funcionamiento real comprobada mediante una evaluación específica. Cuando un sistema de control interno alcanza una calidad razonable, puede ser considerado “efectivo”.

Se dice que el control interno es efectivo cuando incluye las defensas necesarias para la protección de los riesgos conocidos o potenciales y, de esta manera, permite el logro de los objetivos institucionales porque actúa en forma inmediata accionando preventivamente a través de la información transmitida por los medios de comunicación adecuados. Asimismo, este proceso de control debe tener el suficiente seguimiento para conocer oportunamente las deficiencias de su funcionamiento, detectar nuevos riesgos y procurar la minimización de los riesgos conocidos.

En conclusión, el control interno puede ser juzgado como efectivo si el órgano colegiado (si existiere) y su máximo ejecutivo tiene una seguridad razonable de los siguientes aspectos:

- Se conoce el grado en que los objetivos y metas de las operaciones de la entidad están siendo alcanzados (Objetivos de operación).

- Se elaboran estados financieros confiables a partir de la utilización de información confiable (Objetivos de información financiera).
- Se están respetando las leyes y los reglamentos aplicables (Objetivos de cumplimiento).

4. ASPECTOS METODOLOGICOS

Un adecuado sistema de control es algo que una empresa desea y cuya responsabilidad es de la dirección de esta empresa Zabala srl y su control depende del tamaño de la empresa que año tras año ha ido incrementándose, su complejidad organizativa, dispersión de sectores operativos, como empresa pequeña depende de la participación de la dirección que en lo posible tratan de garantizar para que los controles sean eficaces y se obtenga los resultados que toda empresa busca optimizar sus resultados.

Es difícil señalar o aseverar si un sistema es eficaz para el control interno administrativo, contable y de producción y difícil de crear una actitud y una disciplina de control al personal que intervienen.

**La empresa Zabala srl más conocido como Dumbos tiene como actividad principal servicio de restaurant, snack cafetería y té donde transforma la materia prima en productos que comercializa y es la fuente principal de ingresos.

Debido a su crecimiento con el transcurrir de los años de ser en sus inicios una empresa informal, no llevaban contabilidad formal, la dueña madre de familia sin tener conocimientos administrativos pero si la necesidad de generar ingresos para su sustento llega a tener un crecimiento económico y social, ve la necesidad de implementar la contabilidad y por ende el control interno para solucionar los problemas y limitantes de acuerdo a su capacidad. El control interno se empezó a llevar en forma manual, las ventas diarias solo se registraba en forma manual sin formato adecuado, manejado por la dueña y la cual, no había segregación de funciones, el almacén de materia prima no se realizaba un

inventario, no había control sobre el efectivo de las ventas, puesto que la dueña era quien tenía el control y ella disponía para el uso de la empresa y gastos personales, existía la posibilidad que la cajera de sucursal y personas externas a la empresa puedan incurrir en robos, fraudes u otras irregularidades, frente a estas circunstancias ella bajo el asesoramiento de un profesional idóneo implementa la contabilidad en su empresa y da la oportunidad a su personal de confianza, quienes bajo esta exigencia cursan los estudios para poder llevar bajo las nuevas directrices. Bajo este parámetro se fue implementando la segregación de funciones, mandos intermedios, contratación de personal idóneo para el manejo caja y área de almacenes. El Marco Integrado de Control Interno COSO 2013 el cual reconoce que si bien el control interno proporciona una seguridad razonable acerca de la consecución de los objetivos de la empresa existen limitaciones. El control interno no puede evitar que se aplique una deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones, o que se produzcan acontecimientos externos que puedas hacer que una organización no alcance sus objetivos operacionales. Es decir, incluso en un sistema de control interno efectivo puede haber fallos.

Las fallas o limitaciones de su sistema de control interno pueden ser el resultado de:

- La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a riesgos.
- Fallos humanos, como puede ser la comisión de un simple error.
- La capacidad de la dirección de eliminar o disminuir un control clave
- La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante convivencia entre ellos.
- Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.

Estas limitaciones impiden que se tenga la seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad, es decir, el control interno proporciona una seguridad razonable, pero no absoluta. A pesar de estas limitaciones inherentes, la dirección debe ser consciente de ellas cuando seleccione, desarrolle y despliegue los controles que minimicen, en la medida de lo posible, estas limitaciones.

Los aspectos metodológicos se detallan a continuación:

4.1 FORMAS DE INVESTIGACION

La forma de investigación que utilizo en la evaluación del control interno, en las áreas de caja y almacenes de materia prima de la empresa Zabala S.R.L. es la aplicada porque utilizo normas, procedimientos y teorías para resolver casos, observando problemas.

4.2 METODO DE INVESTIGACION

El presente estudio “Procesos de control interno y mejora en las áreas de caja y almacenes de materia prima de la empresa Zabala S.R.L.” se utiliza el método deductivo dado que las observaciones se hace desde principios a conclusiones, de leyes a casos particulares, de enunciados a hechos como es el caso de los sistemas de control interno de caja y almacén se llega a conclusiones sobre la efectividad del sistema general de control interno. De la misma manera se utiliza el método cronológico histórico pues es una investigación que se realizó de acuerdo a la experiencia laboral, por lo cual se estableció causas y orígenes de los hechos, y se hará un seguimiento de etapas sucesivas al implementarse los nuevos procedimientos en la empresa.

4.3 PUNTO DE VISTA (ENFOQUE)

El enfoque a utilizar para el presente caso, es el administrativo financiero, esto debido a que un buen control interno, existirá confiabilidad en la información financiera y más que todo control sobre las operaciones de caja y administración de los productos manejados por almacenes

4.4 UTILIDAD

Los métodos a utilizarse para la protección de los recursos caja, almacén de materia prima con los que cuenta la empresa, será de utilidad en la salvaguarda de los activos (efectivo y materia prima).

Según el autor Edwards Deming inventor del círculo de mejora continua o círculo de Deming quien recomienda utilice este ciclo para mejoramiento continuo de procesos que se compone de cuatro pasos para mejoramiento.

Planificar.- No se puede mejorar nada que no se haya controlado.

Hacer.- No se puede controlar nada que se haya medido.

Verificar.- No se puede medir nada que se haya definido.

Actuar.- No se puede definir nada que no se haya identificado.

Que en su sigla en inglés son plan-do-check-act “ PDCA”.

4.5 TECNICAS DE INVESTIGACION APLICADA

Se utiliza como técnica de investigación la observación de naturaleza descriptiva, pues consiste en conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción de las actividades, objetos, procedimientos y personas involucradas directa e indirectamente en las áreas de caja e inventarios. Con la investigación se identificó las características de los procedimientos administrativos, políticas y normas que rigen las tareas de los empleados que trabajan en las áreas de estudio. La información fue recolectada de manera directa, mediante entrevistas al personal responsable del área y mi experiencia personal y así poder elaborar conclusiones reales y pertinentes a la empresa Zabala S.R.L.

5. MARCO TEORICO/NORMATIVO/PRACTICO

El marco teórico, normativo y práctico son descritos a continuación:

5.1 ASPECTOS DEL CONTROL INTERNO

El sistema de control interno es el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que adopta a administración de una entidad para ayudar al logro de objetivo administrativo de asegurar, en cuanto sea posible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo la adherencia a las políticas administrativas, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la corrección de registros contables y la preparación oportuna de información financiera contable. El sistema de control interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad. Control Interno 3ra edición Ing.Com.Milton K. Maldonado E. pag29

Dentro del conjunto de normas de auditoría que rige nuestra profesión, se encuentran las Normas de Ejecución del Trabajo para garantizar el cuidado y diligencia en el desarrollo del trabajo, estas normas las presentamos de la siguiente manera: estudio y evaluación del control interno y la obtención de evidencia suficiente y competente.

El control de caja y almacén de materia prima en la empresa Zabala S.R.L. está vinculado con la adquisición, distribución y correcto almacenaje de productos alimenticios. Un adecuado control interno exige que las mercancías sean debidamente pedidas, recibidas, controladas segregadas, usadas y contadas físicamente para asegurar la corrección de los inventarios y su adecuada evaluación. Verificar la segregación de funciones y procedimientos para evitar pérdida, fraude, robo, errores y fallas tecnológicas para lograr un adecuado control interno y tomar en cuenta para la preparación de la información financiera y la toma de decisiones.

El control interno se define de la siguiente manera: *El control interno es un proceso llevado a cabo por las autoridades superiores y el resto del personal de la entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la*

consecución de los objetivos organizacionales tanto en relación con la gestión operativa, con la generación de información y con el cumplimiento de la normativa.

De este modo, el control interno apunta al logro de los objetivos, considerando que los mismos presentan tres aspectos desde los cuales deben ser abordados:

- a.** la gestión operativa (es decir, los propósitos operativos que se determinan para la gestión, como por ejemplo completar una obra o atender determinada cantidad de trámites);
- b.** la generación de información (información contable, presupuestaria reportes internos y externos a generar de manera confiable y oportuna); y
- c.** el cumplimiento de las normas y regulaciones aplicables.

Garantizar la aplicación de los principios de regularidad financiera, legalidad, economicidad, eficiencia y eficacia en la obtención y aplicación de los recursos públicos.

Se podría hacer una clasificación del control desde tres puntos de vista:

- a)** Por función
 - 1.** Control Administrativo.- Es el que se aplica a todas las actividades de la entidad; por ejemplo el control de personal, control financiero, control de producción, control de calidad.
 - 2.** Control Financiero.- De la mayoría de actividades administrativas se deriva una serie de operaciones que se miden en términos monetarios. Estas operaciones son de carácter financiero y en consecuencia deben ser controladas, razón por la cual existe el control financiero.
- b)** Por ubicación
 - 1.** Este proviene de la propia entidad y se lo conoce como control interno que cuando es sólido y permanente resulta ser mejor.
 - 2.** Teóricamente si una entidad tiene un sólido sistema de control interno, no requeriría de ningún otro control; sin embargo, es muy beneficioso y saludable el control externo o independiente que es ejercido por una entidad diferente;

quien controla desde afuera mira desviaciones que la propia administración no puede detectarlas y dado el carácter constructivo del control externo, las recomendaciones que el formula resultan beneficiosas para la organización.

c) Por acción

1. Al Control Previo.- Cuando se ejercen labores de control antes de que un acto administrativo surta efecto. Ejemplo: La totalización y la revisión de roles antes de su pago.
2. Control Concurrente.- E el que se produce al momento en que se está ejecutando un acto administrativo, ejemplo: El control de arena, ripio y cemento que se mezclan al momento de una fundición.
3. Control Posterior.- Es el que se realiza después de que se ha efectuado una actividad. Dentro de este control se encuentra la auditoria.

d) Otras clasificaciones

Como un aspecto correlativo a estas tres clases de control, es oportuno hacer mención a una clasificación más:

- 1) Control preventivo.- Es aquel que se da especialmente al equipo y maquinaria antes de que estos se dañen.
- 2) Control detectivo.- Es el que se realiza para detectar oportunamente cualquier error Esta modalidad sobre todo se da en los sistemas computarizados en el cual la computadora avisa su inconformidad o no procesa datos que no responden al sistema o programa previamente diseñado.
- 3) Control correctivo.- Es aquel que se practica tomando una medida correctiva. Por ejemplo rectificar un rol de pagos, cambiar los datos detectados como error en los controles detectivos o reparar un vehículo que se ha dañado.

Inventarios.- Constituyen materias primas, productos en proceso, artículos terminados o mercaderías, y toda clase de suministros que se utilizan en las entidades.

Concepto almacén.- Es el sitio o lugar destinado a guardar, proteger, custodiar y despachar toda clase de materiales y/o artículos. La palabra Almacén proviene de Almacén, vocablo árabe que significa "Tesoro", por tal significación se identifica el almacén y sus mercancías como un tesoro muy valioso, apreciado que se debe guardar, custodiar y cuidar para el futuro.

La función del almacén es mantener las materias primas a cubierto de incendios, robos y deterioros. Permitir a las personas autorizadas el acceso a las materias almacenadas. Mantienen en constante información al departamento de compras, sobre las existencias reales de materia prima. Lleva en forma minuciosa controles sobre las materias primas (entradas y salidas) Vigila que no se agoten los materiales (máximos – mínimos).

Función de las Existencias:

Garantizar el abastecimiento e invalida los efectos de:

- Retraso en el abastecimiento de materiales.
- abastecimiento parcial
- Compra o producción en totales económicos.
- Rapidez y eficacia en atención a las necesidades.

El mal uso del almacén

Son almacenes mal ubicados y cuentan con el riesgo de perder sus productos.

Debemos partir del principio de que lo que representa materia prima para algunas empresas, es producto terminado para otras. Un almacén de materia prima, tiene (03) pasos lógicos:

- a) Recepción.
- b) Control de Calidad.
- c) Despacho oportuno a Producción.

Concepto de caja en contabilidad

El concepto de caja en el ámbito contable se aplica para referirse a la parte de la cuenta donde se registran las entradas de dinero en efectivo o por cheques o en valores representativos de sumas dinerarias, y los egresos también de dinero efectivo o de cheques. Tiene por finalidad ordenar las entradas y salidas de dinero.

Concepto caja General

Es la cuenta que registra todo el efectivo que ingrese y salga de la Empresa. Se carga con los cheques que recibe y se abona cuando se hace el depósito de los mismos en Banco. Es una cuenta de saldo deudor o cero, nunca acreedor. Indicará el efectivo, cheques o vales que se encuentran en la Caja.

Arqueo de caja.- Consiste en el análisis de las transacciones del efectivo, durante un lapso determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el Saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en Caja en dinero efectivo, cheques o vales. Sirve también para saber si los controles internos se están llevando adecuadamente.

5.2 NORMATIVA CONTROL INTERNO

Como primer normativa en la empresa Zabala SRL se encuentra el Reglamento Interno de Trabajo RIT Cap.XI pag.19 al 27. Donde va estipulado art.71 DERECHOS DEL EMPLEADOR inc b) y c)

b) Cumplimiento de Disposiciones. Asiste a Zabala SRL la facultad legal de exigir el cumplimiento de toda disposición normativa y administrativa tales como: Reglamentos

Institucionales, Manual de Funciones, Manual de Procedimientos, Comunicaciones Internas y cualquier otra norma dictada por Zabala SRL, para un determinado fin, así como todas las disposiciones laborales vigentes en el país.

c) Cumplimiento de Reglamentos. A exigir a los trabajadores de Zabala SRL, el estricto cumplimiento de todas las disposiciones laborales vigentes en el país y el presente RIT, y el total respeto a sus valores institucionales.

CONTROL INTERNO se define como un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas (que sean aplicables).

De acuerdo al marco COSO, el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí; éstos derivarán de la manera en que la Dirección dirija la Unidad y estarán integrados en el proceso de dirección. Los componentes serán los mismos para todas las organizaciones (públicas o privadas) y dependerá del tamaño de la misma la implantación de cada uno de ellos.

Los componentes son:

1. Ambiente de Control.
2. Evaluación de Riesgos.
3. Actividades de Control.
4. Información y Comunicación.
5. Supervisión y Monitoreo.

1. Ambiente de Control

El ambiente o entorno de control es la base de la pirámide de Control Interno, aportando disciplina a la estructura. En él se apoyarán los restantes componentes, por lo que será fundamental para concretar los cimientos de un eficaz y eficiente sistema de Control Interno. Marca la pauta del funcionamiento de la Unidad e influye en la concientización de sus funcionarios.

Los factores a considerar dentro del Entorno de Control serán: La Integridad y los Valores Éticos, la Capacidad de los funcionarios de la Unidad, el Estilo de Dirección y Gestión, la Asignación de Autoridad y Responsabilidad, la Estructura Organizacional y, las Políticas y Prácticas de personal utilizadas.

2. Evaluación de Riesgos

Cada Unidad se enfrenta a diversos riesgos internos y externos que deben ser evaluados. Una condición previa a la Evaluación de Riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deberán estar vinculados entre sí.

La Evaluación de Riesgos consiste en: La identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo deben ser gestionados. A su vez, dados los cambios permanentes del entorno, será necesario que la Unidad disponga de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados al cambio.

En la evaluación se deberá analizar que los Objetivos de Área hayan sido apropiadamente definidos, que los mismos sean consistentes con los objetivos institucionales, que fueran oportunamente comunicados, que fueran detectados y analizados adecuadamente los riesgos y, que se los haya clasificado de acuerdo a la relevancia y probabilidad de ocurrencia.

3. Actividades de Control

Las actividades de control son: Las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la Dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de Evaluación de Riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella.

Las Actividades de Control se ejecutan en todos los niveles de la Unidad y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un Mapa de Riesgos, de acuerdo a lo señalado en el punto anterior.

En la evaluación del Sistema de Control Interno no solo debe considerarse si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos identificados, sino también si las mismas son aplicadas en la realidad y si los resultados obtenidos fueron los esperados.

4. Información y Comunicación

Se debe identificar, recopilar y propagar la información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades a cargo. Debe existir una comunicación eficaz -en un sentido amplio- que fluya en todas direcciones a través de todos los ámbitos de la Unidad, de forma descendente como ascendente.

La Dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del Sistema de Control Interno implementado. Los funcionarios tienen que comprender cuál es su papel en el Sistema de Control Interno y, cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo del resto.

5. Supervisión y Monitoreo

Los Sistemas de Control Interno requieren -principalmente- de Supervisión, es decir, un proceso que verifique la vigencia del Sistema de Control a lo largo del tiempo. Esto se

logra mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas.

Dentro de este orden de ideas una definición de control interno es:” Es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable el grado de fortaleza determinara si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. Catacora F. 1996. **Controles y procedimientos contables.** McGraw Hill. Venezuela. Pág. 238

Unido a esto expresa: “el control aplicado de la gestión tiene por meta la mejora de los resultados ligados a los objetivos” Poch. R. 1992. **Manual de control interno.** Editorial gestión 2000. Barcelona España. Pág. 17

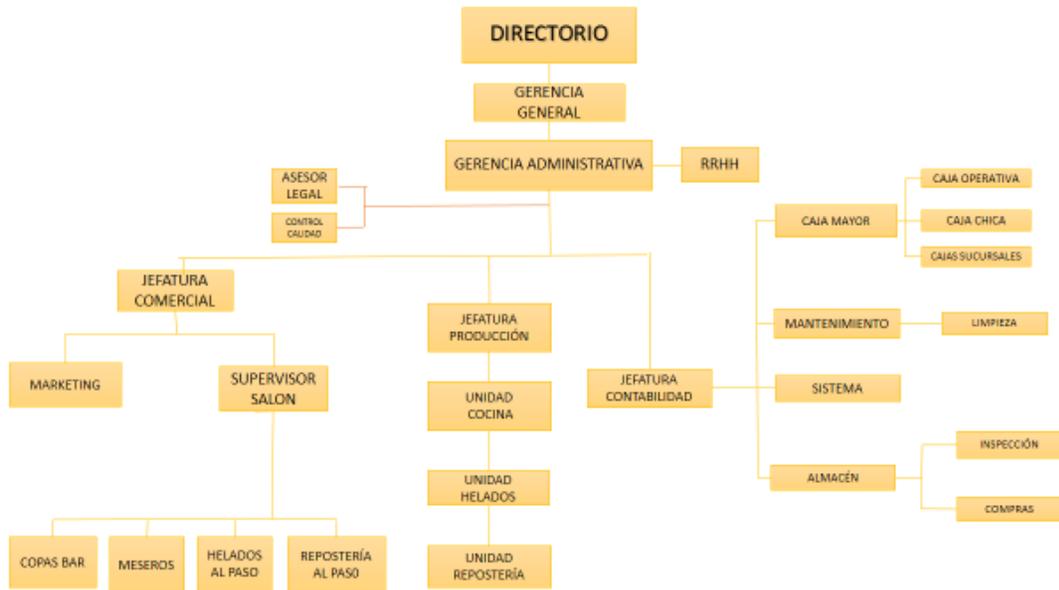
Esto deduce a la importancia que tienen los controles y en tal sentido asegura: “los controles son en realidad una tarea de comprobación para estar seguro que todo se encuentra en orden” Leonard W. 1990. **Auditoria administrativa. Evaluación de métodos y eficiencia administrativa.** Editorial Diana. México. Pág. 33

Como respuesta al problema planteado que es la de protección de los activos y proporcionar confiabilidad en los registros financieros, la seguridad razonable de las transacciones de la empresa están de acuerdo con las directrices dada por la gerencia. El control interno permite un flujo de información financiera clara que corresponde a la realidad de los hechos y a la rápida comparación de lo realizado con lo planeado por la administración. El control interno asegura que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, manteniendo el prestigio que ha ganado a base de mucho esmero y por la calidad de sus productos. Como la administración es responsable directa de todas las actividades de una empresa

5.3 MARCO PRÁCTICO

A continuación se muestra la estructura organizativa de la empresa

ORGANIGRAMA ZABALA SRL



Título: Organigrama Zabala srl

Elaboración propia

5.3.1 AREA CAJA

PROCESO DE CONTROL EFECTIVO

La empresa Zabala s.r.l. como toda empresa da mayor atención a los controles internos para el efectivo que es donde da mayor atención para la protección ante los intereses de gente inescrupulosa y malversadores que buscan como evadirlos y beneficiarse de algo que nos es suyo. Es por esto que se ha realizado un manual y procedimiento para resguardo de las áreas que manejan el efectivo en esta empresa.

Realizando un resumen de control efectivo en sus áreas de caja:

1. La política de la empresa Zabala es que todo ingreso por venta debe ser depositado 100%, la responsable de la unidad de caja mayor tiene la responsabilidad y obligación de llevar a depositar toda la recaudación de la venta lo cual denominamos fiscalización de la venta.
2. El desembolso o reposición de caja operativa se la realiza por retiro en banco, después de haber sido revisado y autorizado por el jefe administrativo.
3. Todos los gastos diarios que se desembolsa mediante caja chica hace un resumen con sus respaldos, y una vez autorizado se procede a solicitar el reembolso de fondos de caja chica mediante retiro del banco realizado por encargada de caja mayor.
4. La encargada de caja operativa transcribe en sistema todo el legajo de gastos (facturas, recibos, notas, etc) y solicita en formulario “solicitud de fondos” la reposición de caja uno de los gastos incurridos de montos mayores. (**Ver Anexo 1**)
5. El jefe administrativo es quien gira los cheques a proveedores una vez autorizado mediante una lista preparada por el contador donde se hizo la revisión de las facturas y la recepción de la materia prima en almacén.
6. El contador prepara un resumen de pago a proveedores tras haber conciliado y cotejado el mayor contable del proveedor con la carta de solicitud del proveedor (**Ver Anexo A**), que con anticipación hace llegar en oficina contabilidad, este listado se prepara los lunes de cada semana y el pago se lo realiza al día siguiente.

7. El pago a proveedores lo realiza la encargada de caja mayor o Tesorera quien tras haber realizado la recepción del efectivo y cheques procede al pago.
8. Por cada pago existe un comprobante de egreso de contabilidad donde va registrado fecha, numero cheque o transacción por el retiro del banco, numero de factura que se paga, conformidad entrega, conformidad recepción, con el VoBo de Jefe Administrativo y jefe contable.
9. Requisito para efectuar el pago a proveedores una carta indicando que personal está autorizado al cobro de sus facturas deben tener sello y firma gerente. (**Ver Anexo B**)
10. Se gira el cheque a nombre del titular de la factura, y se pone sello de intransferible. (**Ver Anexo 2**)
11. En contratos de mantenimiento, u otros gastos montos mayores que no pueden absorbidos por caja chica es manejado por caja operativa quien solicita fondos para retiro y se paga tras tener a documentación en orden: Informe de conclusión de trabajo, orden de pago, contrato debidamente firmado ambas partes. Firma del comprobante de egreso.

En la empresa Zabala s.r.l. tiene en el área caja cuatro sub-Áreas de caja:

- CAJA MAYOR
- CAJA OPERATIVA
- CAJA CHICA
- CAJA SUCURSAL

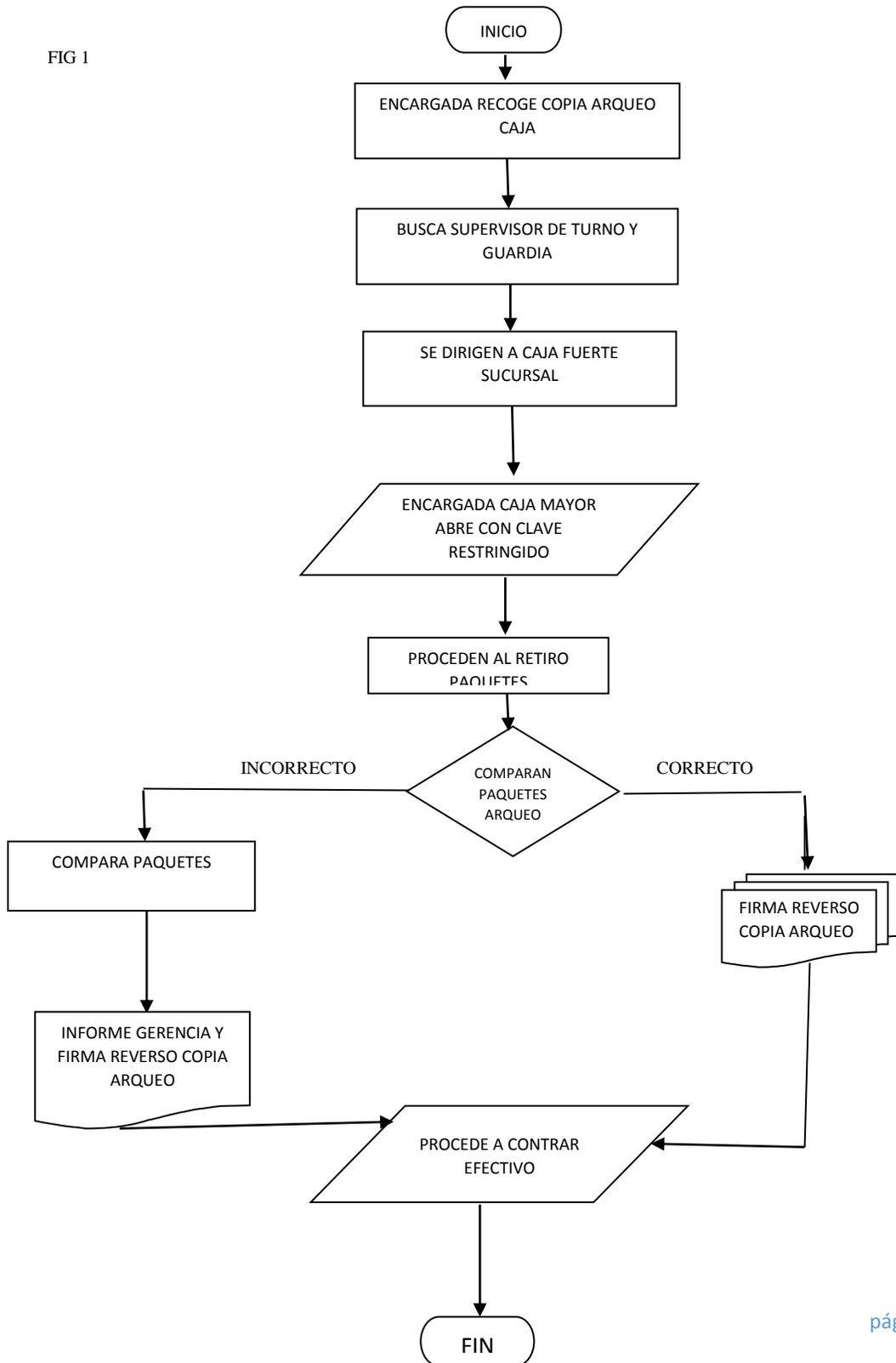
FUNCIONES DE CAJA MAYOR

Se le llama así porque es la encargada de fiscalizar todas las cajas de las sucursales y centralizar el total de ventas, y en ella se realizan todas las transacciones de ingreso y egreso en efectivo.

1. Recojo de caja fuerte de las cuatro sucursales en presencia de guardia y supervisora de turno.
2. Contar el efectivo de las recaudaciones de ventas de las cuatro sucursales clasificando y con el detector de billete falso, frente a cámaras (**Ver Anexo 3**)
3. Fiscalización de ventas diarias de la empresa.(**Ver Anexo 4**)
4. Deposita en su integridad la venta del día el 100%
5. Realizad todas las transacciones depósitos y retiros en las entidades bancarias.
6. Registro del movimiento en cajas y elaboración de informes diarios.
7. Pago de sueldos mensual.
8. Control periódico de anticipo clientes.
9. Determinar faltantes o sobrantes de las cajas en sucursales.
10. No tiene acceso a los registros contables.

FLUJOGRAMA RECOJO DE DINERO SUCURSALES POR CAJA MAYOR

FIG 1

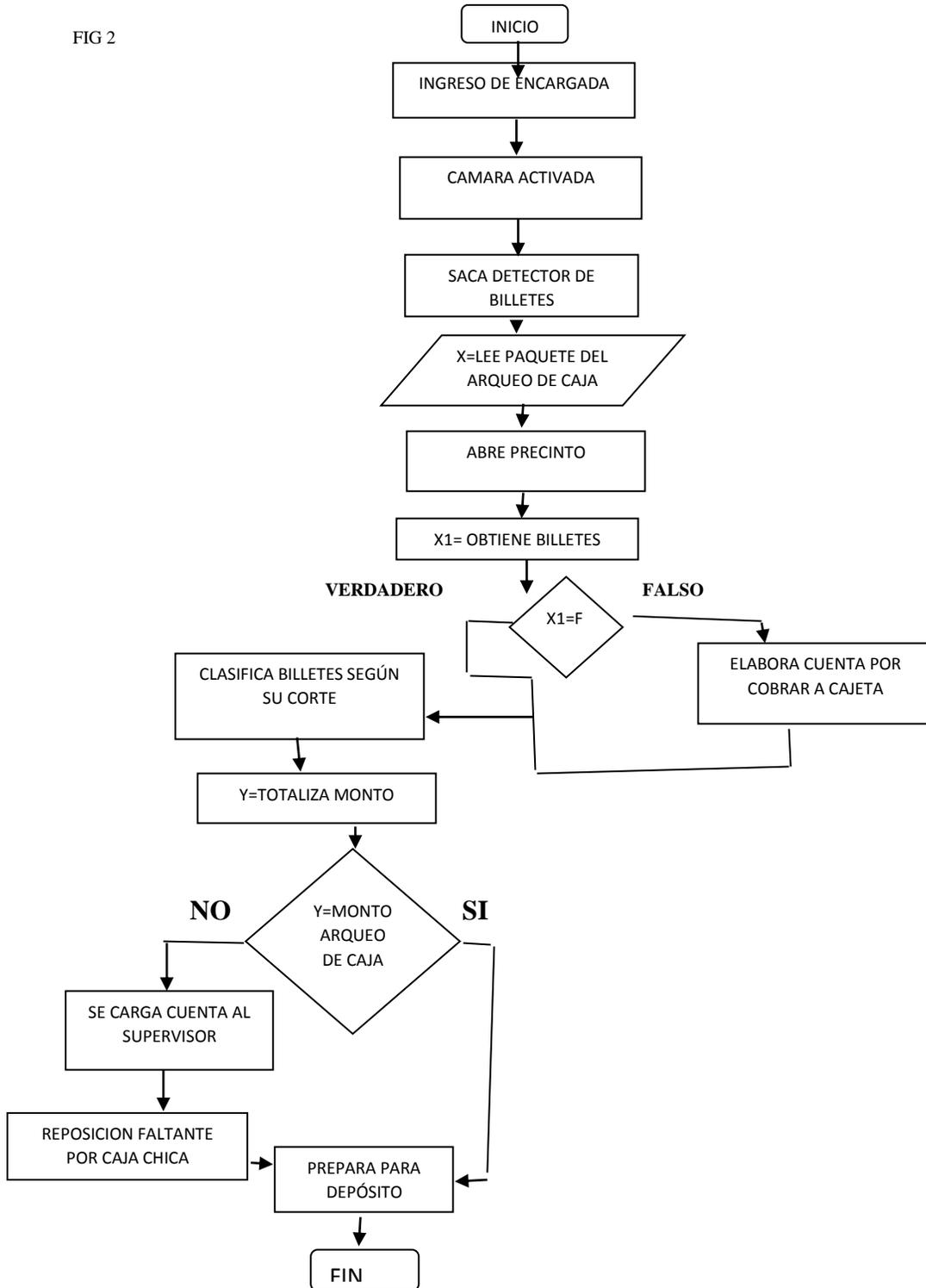


MANUAL DE PROCEDIMIENTO RECOJO DE DINERO SUCURSALES POR CAJA MAYOR

- a)** Recoge la copia de arqueo de caja
- b)** Busca supervisor turno y guardia
- c)** Se dirigen a caja fuerte sucursal
- d)** Encargada abre caja fuerte(solo ella conoce la clave)
- e)** La clave es restringido para sus acompañantes
- f)** Retiran el dinero
- g)** Comparan si la cantidad retirada en paquetes con precinto está conforme al reportado en arqueo
- h)** Si es si firman conforme al reverso del copia arqueo
- i)** Procede a contar el efectivo.
- j)** Si es no uno por uno van a la comparación de paquetes
- k)** Detectan el error
- l)** Firman a reverso copia arqueo conformidad procedimiento
- m)** Informa a Gerencia
- n)** Caja Mayor procede a contar.

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO CONTEO VENTA SUCURSALES EFECTUADO POR CAJA MAYOR

FIG 2

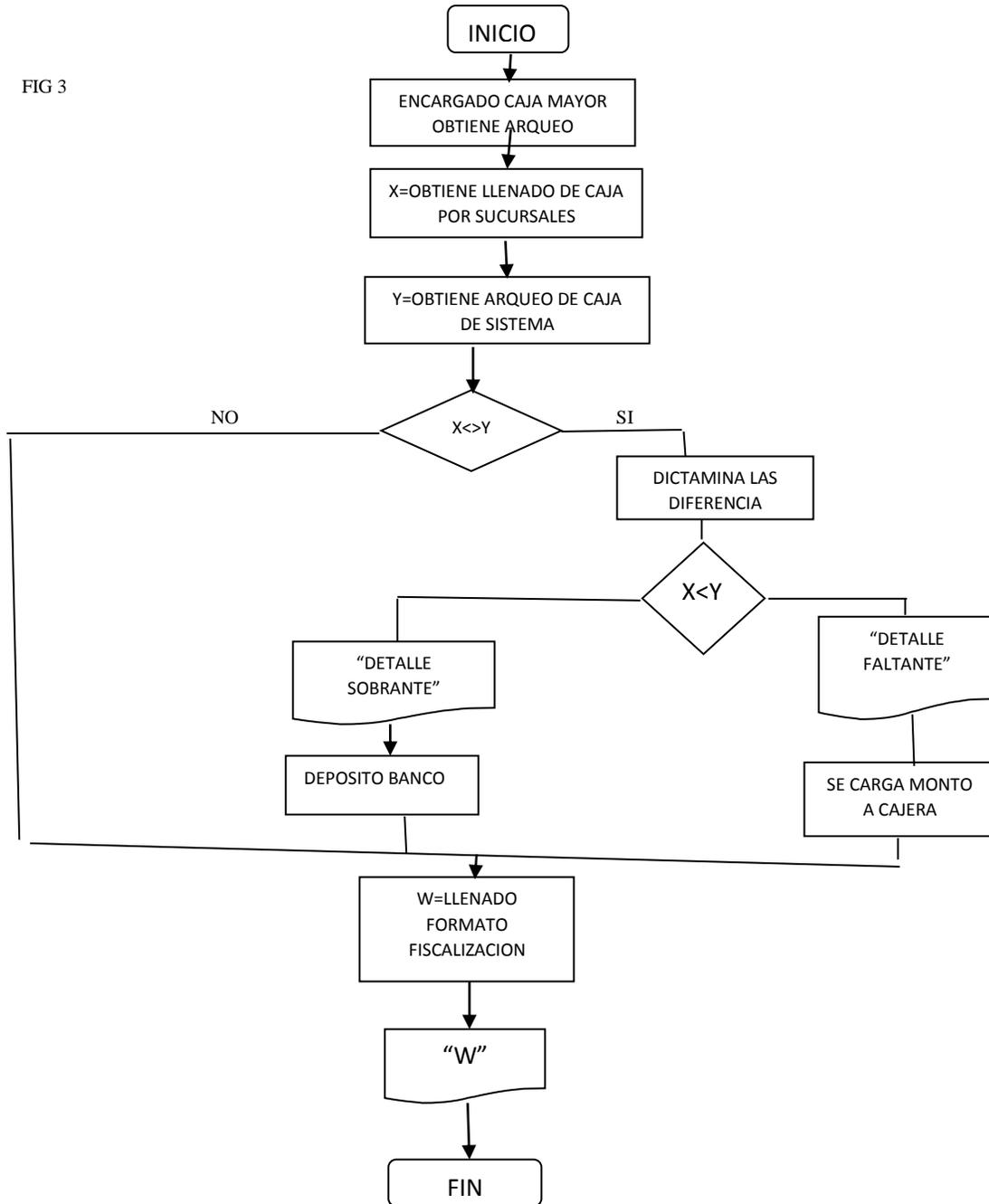


MANUAL DE PROCEDIMIENTO CONTEO VENTA SUCURSALES EFECTUADO POR CAJA MAYOR

- a) Encargada caja mayor se ubica en escritorio frente cámaras
- b) Saca detector de billetes falsos
- c) Compara cada paquete precintado con el arqueo de caja sucursal
- d) Abre precinto, cuenta
- e) Si existe billete falso se elabora cuentas a cajera sucursal
- f) Si esta correcto prosigue
- g) Clasifica los cortes de billete
- h) Totaliza monto recaudado
- i) Compara con arqueo
- j) Si existe diferencia monto reportado Vs monto recontado se carga a cuenta del supervisor
- k) Reembolsa la diferencia caja chica
- l) Prepara para deposito

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO FISCALIZACION INGRESOS DIARIOS

FIG 3



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE FISCALIZACION INGRESOS DIARIOS

- a) Compara arqueo llenado por caja sucursal vs arqueo reporte de sistema caja sucursal
- b) Cotejar con reporte formas de pago
- c) Verificar sumas y datos arqueo
- d) Dictamina las diferencias
- e) Si es sobrante se deposita
- f) Si es faltante se carga a cajera sucursal
- g) Llenado de formato fiscalización ingresos diarios

CAJA OPERATIVA

FUNCIONES DE CAJA OPERATIVA

Esta caja fue creada para atender el desembolso de montos mayores que caja chica no puede asumir. Se llama así porque es la que esta responsable de todas las operaciones de desembolso mayores.

1. El fondo de caja operativa es un monto fijo rotativo de dinero en moneda nacional, cuya finalidad es financiar gastos mayores.
2. La creación de caja operativa nace por la necesidad de satisfacer las exigencias administrativas, tomando en cuenta los gastos mayores y diversos que se presenta en este rubro de la empresa Zabala srl
3. No tiene acceso a registros contables
4. Se encarga de hacer la solicitud de retiros bancarios
5. Es la que se encarga de hacer la solicitud de pagos por compras como: Equipos computación, maquinaria, anticipos sueldo al personal, pago subsidios, pago finiquitos al personal, pago horas extras, pago proveedores al contado, reposición compra de mercado s/g lista de compra.
6. Anticipo a proveedores para adquisición y contratación y pago de bienes, obras y servicios

7. Compra de materia prima indispensable para el funcionamiento de restaurante. Si es que cumple con los requisitos de compra.
8. El dinero y los documentos que respaldan las operaciones están bajo llave, ordenada y lugar seguro.
9. Se realiza arqueos sorpresa por parte jefatura contable
10. El encargado de caja operativa debe hacer arqueo de manera independiente.
11. Fracciona pago autorizados por administración que son controlados y contabilizados,
12. No realiza compras el encargado del manejo de caja operativa
13. El administrador es quien autoriza la reposición de caja operativa quien firma en la solicitud.
14. El encargado antes de proceder al desembolso verifica que la solicitud cumpla con todas las exigencias.
15. Por todo gasto el departamento emite el comprobante de egreso y caja operativa es el encargado del desembolso.
16. Es archivado cada comprobante en forma correlativo, en caso de error en uno de los comprobantes es anulado
17. Se archiva con sus respaldo originales (Facturas, recibos, contratos, planillas etc)
18. El comprobante de egreso debe ir firmado por el que maneja caja operativa, el encargado de contabilidad y la identificación y firma de la persona que recibe los fondos.
19. Cuando se desconoce la exactitud del monto a gastarse debe realizar un comprobante de egreso que emite contabilidad apropiando la cuenta fondos por rendir o anticipo a proveedores o acreedores.
20. El reembolso a caja operativa lo realiza mediante solicitud de fondos.
21. El encargado manejo de fondos de caja operativa presenta el legajo de comprobantes de gasto en orden cronológico que es presentado ante la administradora para luego autorizar el reembolso por retiro en banco realizado por Caja Mayor.
22. En contabilidad es revisado este legajo de gastos y posteriormente el detalle de desembolso y la documentación original que evidencie el pago correspondiente.

23. El reembolso de gastos de caja operativa es emitido contra recepción de todos los documentos a favor del que custodia el fondo de caja operativa y quien lo recibe en efectivo.
24. El responsable de caja operativa firma el comprobante de reposición caja operativa emitida por contabilidad. Donde esta fecha, numero de transacción banco. (**Ver anexo 5**)
25. Los documentos que forman parte de los gastos de caja operativa, el responsable deber reunir y revisar todas las exigencias que impuestos piden en el caso de las facturas como ser sin borrones, manchas, mutilaciones, alteraciones o enmiendas. Contener el sello o marca y firma de la empresa. La factura debe ser pre numerada y fechada, tener membrete y numero NIT, y al pie la fecha límite de emisión de la factura. Debe contener el sello o marca de Cancelado o Pagado y la firma de quien suministra el bien o servicio con sello y firma de la empresa proveedora. En caso de que sean anticipos debe contener la siguiente información: fecha, el nombre del vendedor o acreedor, numero de cedula de identidad, dirección, teléfono, descripción y cantidad del bien o servicio prestado, precio unitario y valor total, firma del proveedor.
26. Desembolso de contrato de servicios debidamente autorizados con los documentos que respaldan.

FLUJOGRAMA DE DESEMBOLSO CAJA OPERATIVA

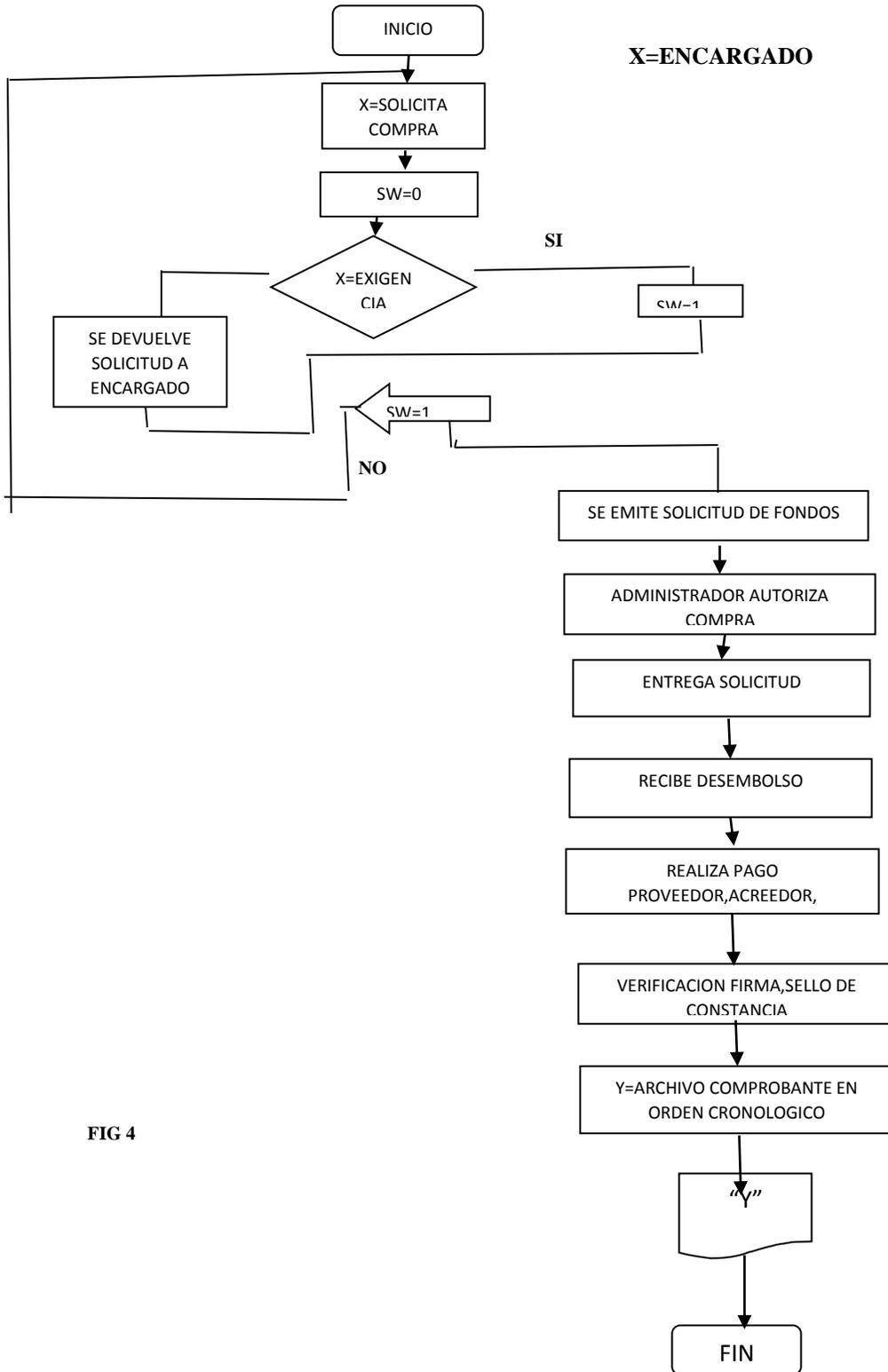


FIG 4

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DESEMBOLSO MONTOS MAYORES CAJA OPERATIVA

- a) Recibe el encargado solicitud de compra
- b) Verifica que la solicitud gasto cumpla con todas las exigencias.
- c) Emite solicitud de fondos
- d) Administradora autoriza compra
- e) Entrega la solicitud a caja mayor para desembolso
- f) Recibe desembolso
- g) Realiza pago proveedor, acreedor, contratista, comprador, etc
- h) Firmas con identificación recibido y conforme
- i) Archivo comprobante en orden cronológico

FUNCION DE CAJA CHICA

El fondo de caja chica fue creado para subsanar a gastos menores.

1. El fondo de caja chica es un monto fijo rotativo de dinero en moneda nacional, cuya finalidad es financiar gastos menores.
2. La creación de fondos de caja chica se realizó al inicio de la actividad de la empresa.
3. El monto de fondos de caja chica se establece de acuerdo a las exigencias administrativas, tomando en cuenta los gastos menores y diversos que se presenta en este rubro de la empresa Zabala srl
4. Cada gasto de caja chica no podrá exceder los bs 500.
5. Toda modificación o incremento de fondo de caja chica deber ser autorizado por el gerente administrativo, tras petición de la encargada indicando las razones de modificación.
6. El encargado del manejo de caja chica es designado por memorándum.
7. El encargado no puede delegar el custodio de este fondo a otro, mucho menos la responsabilidad.

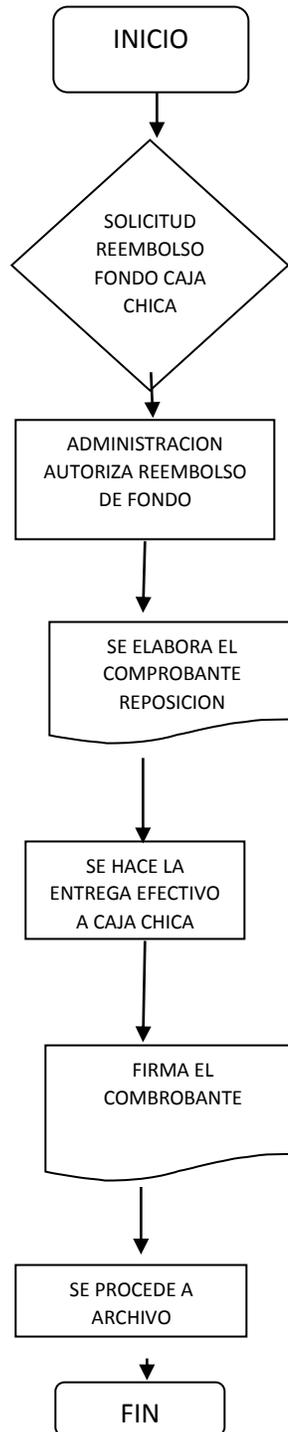
8. El custodio del fondo de caja chica tiene independencia funcional, y no participa de manera directa ni indirecta en labores relacionados con los registros contables.
9. Los gastos en caja chica tenemos como ejemplo: fotocopias, courier, pasajes taxi, compras menores material oficina y mantenimiento, refrigerio.
10. Compra materia prima menores a lo estipulado, que por olvido u otro caso no fueron previstos y son indispensables para el funcionamiento del restaurante.
11. El dinero y los documentos que respaldan las operaciones están bajo resguardado bajo llave, ordenada y en lugar seguro.
12. El custodio de fondo de caja chica debe hacer arqueo de manera independiente.
13. Se realiza arqueos sorpresa de parte jefatura contable para verificar la integridad de los fondos y correcto manejo.
14. Está prohibido que el encargado de caja chica realice compras.
15. No puede fraccionar pagos por parte de caja chica.
16. Está prohibido mezclar fondos personales con los de caja chica.
17. El arqueo a caja chica se los realiza con tres ejemplares 1) contabilidad, 2) jefe administrativo 3) encargado de caja chica.
18. Si hay sobrante este monto se deposita.
19. Si hay faltante se carga en cuentas al responsable del manejo de caja chica, y es descontado de su sueldo.
20. El administrador es quien autoriza el desembolso de caja chica quien firma en la solicitud.
21. El encargado antes de proceder a su desembolso verifica que la solicitud cumpla con todas las exigencias.
22. Por todo gasto emite un comprobante de gasto.
23. El comprobante de gasto de caja chica es pre numerado.
24. Es archivado cada comprobante en forma correlativo, en caso de error en uno de los comprobantes es anulado que de igual manera se archiva con sus respaldo originales (Facturas, recibos, etc
25. Todo esto con la firma del responsable manejo fondo caja chica y la identificación y firma de la persona que recibe los fondos.

26. Cuando se desconoce la exactitud del monto a gastarse debe realizar un vale provisional.
27. Este vale deber ser rendido con un máximo de tiempo de 2 días y en su totalidad.
28. Este vale se otorga solamente al personal que trabaja en la empresa.
29. En la rendición se compara y confronta el monto y concepto del vale y los recibos o facturas que respaldan el gasto, para luego emitir el comprobante gastos de caja chica. El vale es devuelto al solicitante que recibió el anticipo pero con sello rendido.
30. En caso de que el solicitante que recibió los fondos con vale no hace la rendición dentro del tiempo estipulado, debe informar forma escrita al contador quien cargara a la persona responsable y deducirla de su sueldo.
31. Mientras exista un vale provisional no puede realizarse otro desembolso a la misma persona, hasta que cumpla con la rendición.
32. El reembolso a caja chica se realiza mediante solicitud de fondos.
33. El encargado manejo de fondos de caja chica presenta el legajo de comprobantes de gasto en orden cronológico que es presentado ante la administradora para luego autorizar el reembolso por retiro en banco realizado por Caja Mayor.
34. En contabilidad es revisado este legajo de gastos y posteriormente el detalle de desembolso y la documentación original que evidencie el pago correspondiente.
35. El reembolso de gastos de caja chica es emitido contra recepción de todos los documentos a favor del que custodia el fondo caja chica y quien lo recibe en efectivo.
36. El responsable de caja chica firma el comprobante de reposición caja chica emitida por contabilidad. Donde esta fecha, numero de transacción banco.
37. Los documentos que forman parte de los gastos de caja chica, el responsable deber reunir y revisar todas las exigencias que impuestos piden en el caso de las facturas como ser sin borrones, manchas, mutilaciones, alteraciones o enmiendas. Contener el sello o marca y firma de la empresa. La factura debe ser pre numerada y fechada, tener membrete y numero NIT, y al pie la fecha límite de emisión de la factura. Debe contener el sello o marca de Cancelado o Pagado y la firma de quien suministra el bien o servicio con sello y firma de la empresa proveedora. En caso de que sean recibos debe contener la siguiente información: fecha, el nombre del vendedor,

numero de cedula de identidad, dirección, teléfono, descripción y cantidad del bien o servicio prestado, precio unitario y valor total, firma del proveedor

FLUJOGRAMA DE SOLICITUD DE REEMBOLSO DE CAJA CHICA

FIG 5



MANUAL DE SOLICITUD DE REEMBOLSO DE FONDO CAJA CHICA

- a) Solicitud de reembolso fondo caja chica a administrador
- b) La administradora autoriza y firma la solicitud de fondos para reposición
- c) Se elabora el comprobante de reposición caja chica mediante contabilidad
- d) Se hace la entrega a encargado de caja chica
- e) Firma el comprobante
- f) Se archiva el documento.

CAJA VENTA - (SUCURSALES)

Las cajas de sucursales son las que están ubicada en la entrada de salones del restaurante y por tanto son cajas encargadas de atender a la clientela por consumo en mesas o al paso.

La empresa tiene 4 puntos de venta Sucursal Prado, Sucursal San Miguel, Sucursal Megacenter, Sucursal Multicine. Prado cuenta con 2 cajas las demás solo uno, solo fin de semana San Miguel y fuere necesario habilita otra caja. (**Ver Anexo 6**)

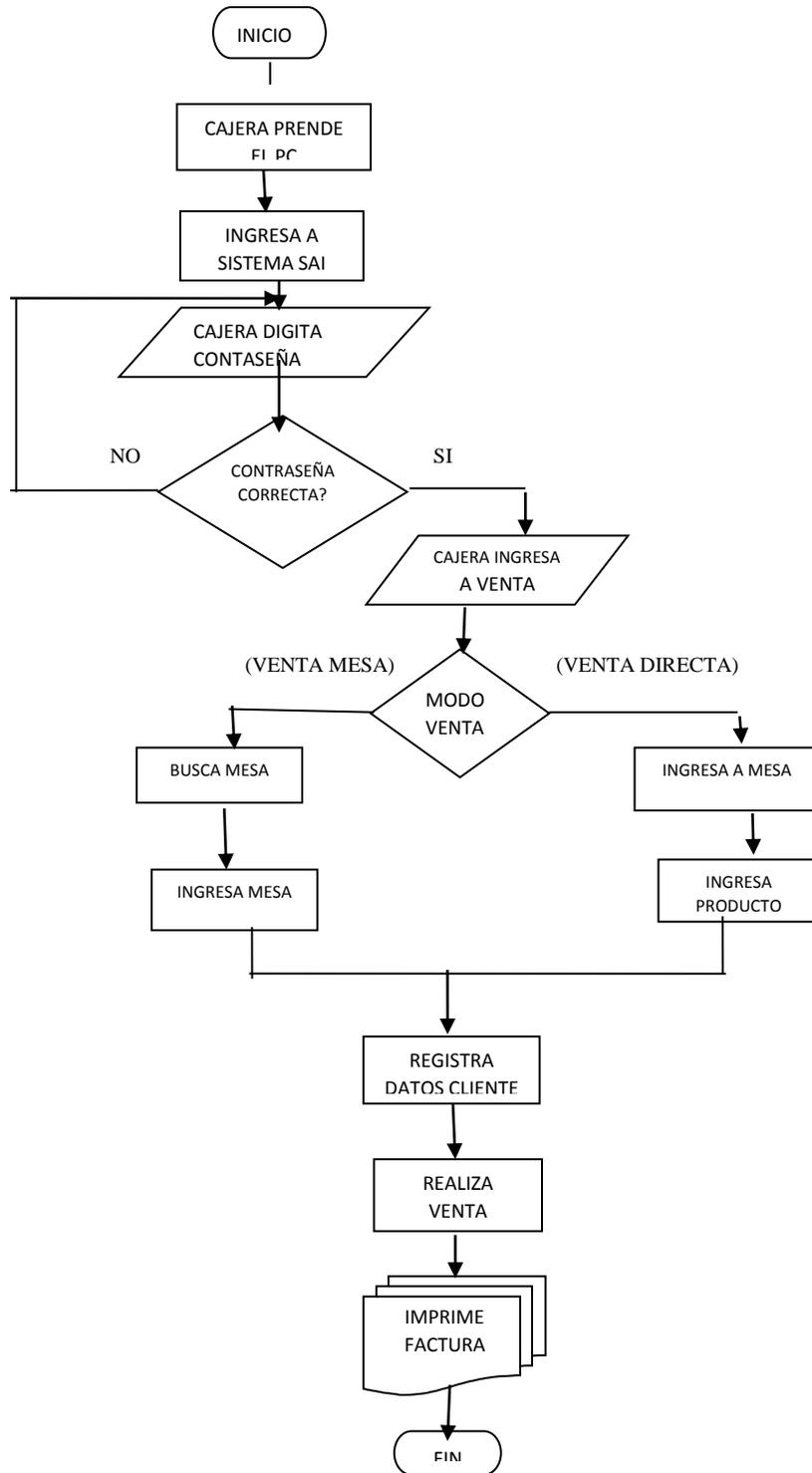
FUNCIONES DE CAJA SUCURSALES

1. El supervisor de venta entrega los cambios fijos a la cajera de turno en lugar
2. Registra en cuaderno la conformidad del monto recibido firmando al pie del documento. (cajera y supervisor)
3. La cajera inicia actividad encendiendo el sistema procede a ingresar su código para facturar y con su contraseña de usuario únicamente conocido por ella.
4. El consumo en mesas del cliente es registrado con un código de control y número de mesa clasificado por área de consumo. Una vez que consume el cliente el mesero lleva el reporte de cuenta a caja. (**Ver Anexo 7**)
5. La cajera visualiza en pantalla el área de consumo, número de mesa y verifica el consumo y procede al cobro, escogiendo la forma de pago (efectivo con tarjeta o en cuentas) se imprime la factura con los datos solicitados del cliente (nit, razón social) La mesa queda liberada y apta para el consumo de otro cliente.

6. Todo anticipo que deja el cliente se realiza una factura manual por el monto entregado y es creado el producto en sistema para su posterior venta registrándose en boleta pre-impresa llamado pedidos especiales. **(Ver Anexo 8).**
7. Ventas al paso son llamadas así aquellas donde el cliente pide directamente en ventanilla de caja los productos y la cobranza es directa. La cajera tiene en sistema todo el menú y va ingresando el pedido del cliente, asigna un numero de mesa especial y realiza la cobranza una vez verificado los datos y escogiendo la forma de pago y se imprime la factura. **(Ver Anexo 9)**
8. En el transcurso del día la cajera debe resguardar el dinero de la venta en paquetes con precinto a la caja fuerte tras haber sido recontado por el supervisor y cajera responsable, la cual es firmado por ambos. **(Ver Anexo 10).**
9. Los paquetes deben ser registrados en el arqueo caja pre-impreso. **(Ver Anexo 11)**
10. El resguardo lo realiza la supervisora en compañía del guardia de seguridad de turno, depositando en caja fuerte.
11. Al finalizar la jornada debe realizar el arqueo de caja frente cámaras y bajo supervisión de la supervisora de turno.
12. Las cajeras tienen rotación interdiario, quiere decir que cada una trabaja 16 horas continuas. Hora ingreso 8:00 a 24:00

FLUJOGRAMA VENTA EN CAJA SUCURSAL

FIG 6



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VENTA CAJA SUCURSAL

Todas las cajeras que están de turno cumplen cada paso del flujograma.

- a) Cajera prende el CPU
- b) Ingresa a sistema SAI
- c) Introduce su contraseña
- d) Si es correcto su contraseña continua el procedimientos
- e) Si es incorrecto el sistema vuelve a pedir contraseña
- f) El usuario ingresa a ventas
- g) Pregunta si es venta directa o en mesa
- h) Si es venta directa ingresa a mesa
 - h1 Ingresa producto
 - h2 Registra datos cliente
 - h3 Realiza la venta
 - h4 Imprime factura
- i) Si es venta en mesa
 - i1 busca mesa
 - i2 ingresa mesa
 - i3 registra datos cliente
 - i4 imprime factura

MANUAL DE FUNCIONES DE CAJERA SUCURSAL

1. Recibir los cambios en lugar visible frente a cámaras y en presencia del supervisor de turno
2. Registrar en cuaderno la conformidad del monto recibido firmando al pie del documento. (cajera y supervisor)
3. Realizar toda transacción de venta tras recibir la cuenta.
4. El código usuario de caja es únicamente conocimiento de ella y plena responsabilidad de cajera si ella por descuido e intencional lo da a conocer.
5. Puede solicitar el cambio de código de usuario a petición de ella ante el encargado de sistemas.
6. Realizar la venta al paso registrando en sistema cada transacción.
7. Mantener un monto prudente en caja, para lo cual está obligado a resguardar el efectivo en el transcurso del día empaquetando en precintos. los cuales debe tener los siguientes datos. (**Ver Anexo 11**)
8. Entregar los paquetes precintados y verificados y firmados al supervisor de turno.
9. Al finalizar la jornada realizar el arqueo de caja frente cámaras y bajo supervisión de la supervisora de turno.
10. Limpieza áreas trabajo
11. Separar el monto recibido al inicio de actividad (cambios) para dejar para caja del siguiente día, anotando en el cuaderno devolución de cambios.
12. Tratar con amabilidad al cliente y compañeros
13. Tener conocimiento de la cartilla menú para ofrecer buena atención en ventanilla para venta al paso.
14. Pedir el material de caja de acuerdo a las necesidades.
15. Revisar el correlativo de facturas manuales, tener en lugar visible la dosificación, tener en orden toda documentación que sea entregado a caja.

ARQUEO DE CAJA SUCURSAL

1. Recojo papeles y dinero del puesto de venta.
2. Recuento de efectivo en presencia de supervisor y cámaras.
3. Clasificar billeteaje y precintar en montos mayores a menores según los cortes.
4. Separar el cambio fijo que se dio a inicio de la actividad.
5. Anotar la devolución de cambio en un cuaderno, la cual es firmado por supervisores de turno.
6. El precinto debe ser firmado y mantenimiento el correlativo
7. Registrar en papel impreso denominado arqueado de caja todas las transacciones y formas de pago. (**Ver Anexo 12**)
8. Firma cajera y supervisor al pie del arqueado.

5.3.2 AREA ALMACEN DE MATERIA PRIMA

Los almacenes de la empresa Zabala a pesar de la falta de espacio se ha acomodado para tener un adecuado almacén distribuido de manera eficiente y bien controlado , por ser un establecimiento de servicio de alimentación, cuenta con espacio reducido pero implementado o acondicionado en el que se conserva la materia prima en su estado natural, pre-elaborado o terminado desde su recepción hasta su uso, considerando que para esto cuenta con diferentes ambientes y cada uno con características propia. Sabemos que el buen manejo de esta beneficiara económicamente, la ubicación, y disposición ayuda en gran manera pues la cercanía al punto de producción reduce costos y aumenta la eficiencia, razón por la cual nuestro lema “Restringidos de espacio pero todo controlado”

Cuenta con formularios impresos sencillos y de fácil llenado, permitiendo contar, medir y pesar la mercadería y que además permita efectuar inventarios permanentes al almacén, posibilitando evitar pérdidas o sustracciones de la materia prima.

El almacén cumple los criterios para establecer un área de almacén: frecuencia de uso, siendo la materia prima que se usa con mayor frecuencia estar cerca del lugar de despacho, para un efectivo ahorro de tiempo en el manejo y ubicación de materia prima. También facilita el inventario, y como los requerimientos son de rotación y de frecuencia las entregas, aunque existe en menor proporción materia prima que puede ser almacenada y de menor rotación.

El almacén de la empresa Zabala a pesar falta de espacio ha logrado cumplir con los objetivos que un almacén tiene definidos: Resguardo, custodia y control.

El almacén a diferencia del efectivo tiene acceso más fácil y difícil de darse cuenta a tiempo cualquier sustracción, y es por esto que se ha tratado de implementar controles rápidos para detectar los hurtos, sustracciones, clasificación erróneas, errores en el registro y otro.

Personal que componen Almacén

1. Jefe de Almacén
2. Auxiliar Almacén 1
3. Auxiliar Almacén 2
4. Comprador
5. Inspección

FUNCIONES DEL ALMACÉN DE MATERIA PRIMA ZABALA SRL

1. Recibir para su cuidado y protección materia prima
2. Proporcionar materia prima mediante solicitudes autorizadas a las áreas de proceso y producción que lo requieran.
3. Mantener el almacén limpio y en orden teniendo un lugar para cada producto y según clasificación y localización materia prima.
4. Custodiar fielmente todo lo que se ha dado a guardar tanto su cantidad como su buen estado
5. Realizar los movimientos de recepción, almacenamiento y despacho con mínimo de tiempo y costo posible
6. Llevar al día sus existencias:
 - Recepción de materia prima
 - Registro de entrada y salidas del almacén
 - Almacenamiento de materia prima
 - Mantenimiento de materia prima
 - Despacho de materia prima
 - Coordinación del almacén con departamento de contabilidad.
7. Informar existencias que estén por agotarse.
8. Informar de la materia prima que tenga rotación lenta.
9. Cuidar que la materia prima no se deteriore.

10. Mantener el nivel de stock para no desabastecer los pedidos de los centros de proceso y producción.
11. Para su fácil localización poner en orden según su naturaleza.
12. Realizar inventarios el último día de cada mes.

FUNCIONES DEL JEFE DE ALMACEN

En la empresa Zabala existe una sola persona quien tiene toda la responsabilidad y es quien maneja, coordina y supervisa la recepción y despacho de materia prima.

1. El jefe de almacenes es quien verifica las órdenes de compra y ordenes de despacho.
2. Revisa el almacenamiento de la materia prima en almacenes.
3. Entrevista a proveedores
4. Recibir muestras y cotizaciones
5. Analizar y aceptación de nueva lista de precios
6. Negociar descuentos y condición de pago
7. Determinar las cantidades de compra
8. Hacer conocer oportunamente al área de contabilidad las condiciones de negociación y los cambios que se presenten en las relaciones comerciales con los proveedores.
9. Verificar el cumplimiento de las órdenes de compras en lo relacionado con las fechas cantidades y calidades.
10. Revisar y renegociar el nivel de servicio de los proveedores.
11. Realiza la programación de las actividades para la recepción, despacho de materia prima a las sucursales.
12. Supervisa la labor de los auxiliares de almacén, reparte tareas
13. Supervisa las tareas de aseo del almacén
14. Evalúa el desempeño del personal a su cargo
15. Capacita al personal nuevo que ingresa a almacén
16. Custodia la llave de almacén
17. Es encargado de abrir la puerta de ingreso a almacén

18. Su hora de ingreso es 6:00 a.m.

FUNCIONES DEL AUXILIAR DE ALMACEN 1

1. Ingresar a las 6:00 a.m.
2. Recolectar los pedidos de las áreas de proceso y producción.
3. Recibir el ingreso de la materia prima
4. Revisar y clasificar la materia prima.
5. Organizar la materia prima para su despacho.
6. Cumplir con los procedimientos de seguridad establecidos por la empresa.
7. Llevar el registro de la materia prima que ingresa y egresa del almacén.
8. Distribuir y movilizar la materia prima.

FUNCIONES DEL AUXILIAR ALMACEN 2

1. Ingresar a las 6:00
2. Ayudar con el despacho de materia prima a los centros de proceso y producción.
3. Colaborar con la realización de inventarios mensuales
4. Realizar la limpieza y mantener en orden el almacén.
5. Ayudar con la movilización de materia prima hasta los puntos de producción y proceso.
6. Llevar el archivo.
7. Comunicarle al área de compras las necesidades de materia prima
8. Realizar cualquier otra tarea que le asignan.
9. Poner la fecha de recibo a todas las cajas, latas y/o empaques.
10. Las frutas se depositan en estantes especiales
11. Los vegetales frescos se empaquetan en bolsas plásticas amarradas.
12. Las carnes tienen una etiqueta con la fecha y el peso. Son inmediatamente refrigeradas oportunamente.

FUNCIONES Y DEBERES DEL ENCARGADO DE COMPRAS

Con la orden de compra revisado y autorizado el comprador sale al mercado a realizar las compras según la lista.

1. Localizar, seleccionar y establecer punto de abastecimiento necesario para la compra.
2. Negociar precios y elegir el más conveniente el costo y calidad.
3. Evaluará si se compra hecho o se compra para hacer
4. Procede a la compra, registra los precios de compra,
5. Efectúa la rendición de la compra a caja operativa junto con los documentos respaldatorios.

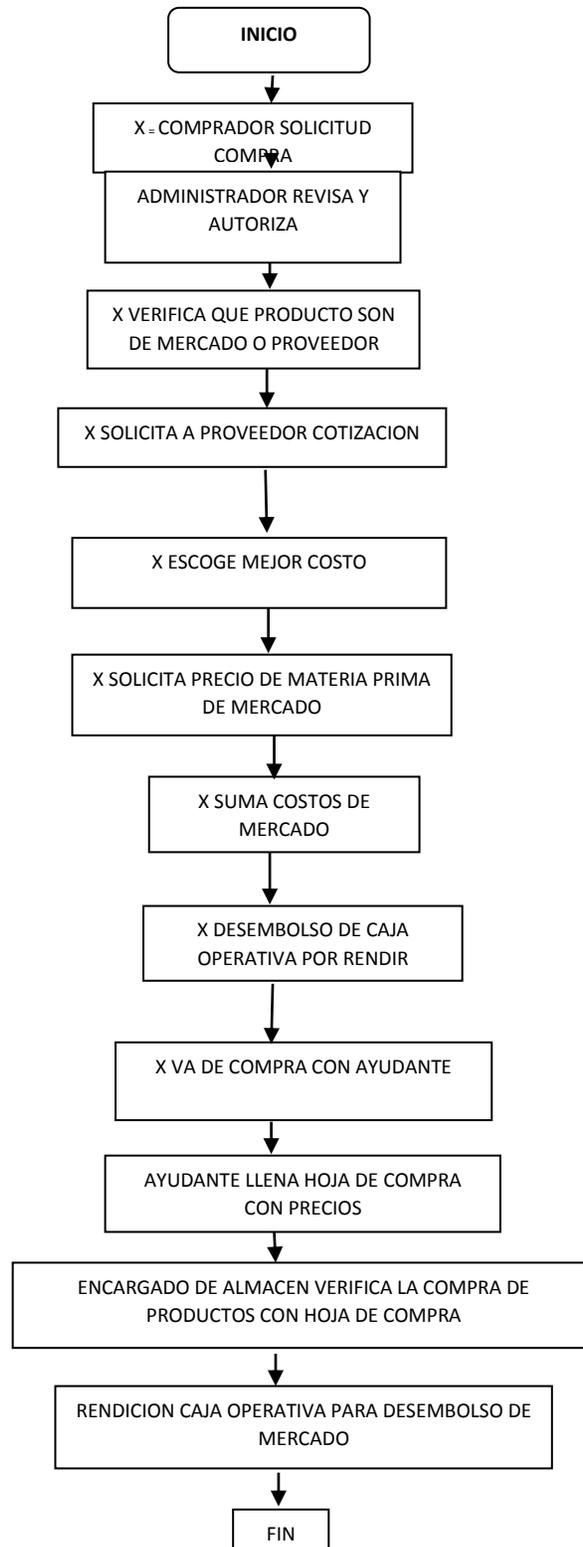
FUNCIONES DE INSPECCION ALMACEN

1. Inspecciona la materia prima.
2. Contar para cerciorarse que llego lo pedido. En caso de cajas abre para cerciorarse que llegue la cantidad y calidad exigida.
3. Registra y verifica todo el ingreso de materia prima a almacén.
4. Se encarga de que se cumpla todas las expectativas y da conformidad al proveedor. Cuando todo está conforme autoriza el ingreso a almacén.
5. Si hubiera alguna falencia o no está completo coordina con el proveedor para su reposición o inmediata corrección.
6. Recepciona las facturas y notas y las verifica para luego pasarlas a contabilidad y realice el pago al proveedor.
7. Verifica la suma y buena emisión de factura
8. Utiliza balanzas de precisión para el ingreso de materia prima que conlleve peso. Cuando las cantidades son grandes se pueden tener el dato del peso en promedio y hacer el chequeo por medio de dicho peso. (**Ver Anexo C**)
9. Comparar la materia prima con las especificaciones.
10. Cerciorarse que el precio concuerde con lo cotizado y con la cantidad recibida.

11. .Cuando la materia prima lo proporciona un proveedor debe compararla cantidad y el precio con la factura enviada por el proveedor.
12. Cuando la materia prima es comprada del mercado y el encargado de inspección anota la cantidad y luego compara con el orden de compra.
13. En las materia primas que necesiten pesar, lo pesa y compara con las notas., se toma más tiempo pero es más confiable.
14. Si la materia prima cumple con todo el procedimiento y calidad se acepta el ingreso a almacén.
15. En caso de que no cumpla con alguna exigencia se rechaza hasta corregir el error que puede ser calidad, cantidad, producto que no se habían pedido, que el precio no era el cotizado,
16. La devolución de materia prima se cumple corrigiendo los documentos factura,
17. Cuando el precio no era el cotizado que no se despacharon en el momento oportuno., En caso que ocurra alguna de estas situaciones elaborar una nota de crédito o un memo de corrección de factura.
18. Se concluye con el registro de Recepción de almacén
19. Brindar información exacta de todos los productos recibidos al departamento de contabilidad

FLUJORAMA DEL PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

FIG 7



MANUAL PROCESO DE COMPRAS

1. Generar solicitud de compra
2. Revisión y autorización del administrador
3. El comprador selecciona que se va a pedir a proveedor y cual al mercado
4. La materia prima que se va a pedir al proveedor solicita cotizaciones y escoge al mejor postor.
5. La materia prima que se compra de mercado solicita orden de compra con precios aproximados para desembolso de caja operativa por rendir.
6. Comprador con un acompañante va a compras.
7. El ayudante de compras llena hoja compra de mercado con precios de adquisición del mercado.
8. Esta hoja es verificado junto con ingreso a almacén por encargado de inspección.
9. Para luego rendir a caja operativa el desembolso para compra mercado.

MANTENIMIENTO Y ALMACENAJE MATERIA PRIMA

1. Inspeccionar con regularidad las áreas de almacenamiento ya que aún cuando las condiciones de higiene sean las más óptimas existe la posibilidad de la infesta y descomposición de productos.
2. Verificar todos los alimentos con frecuencia en busca de señales de deterioro y retire inmediatamente cualquier alimento que signifique un riesgo para los demás.
3. Lavar con regularidad las paredes (sin cuarteaduras ni grietas), superficies y equipos.
4. Aprovechar para descongelar la congeladora cuando la cantidad de alimentos almacenados sea pequeña.
5. Recipientes y envases limpios, íntegros y cerrados
6. Latas sin abombamientos, abolladuras o corrosión.

7. Los alimentos rechazados deben estar identificados con etiquetas y separados del resto de los alimentos, teniendo en cuenta para ello un área específica y señalizada para productos rechazados
8. Existe materia prima que debe estar en congeladoras que no deben disminuir de - 28°C (**Ver Anexo D**)
9. Cuenta con una excelente iluminación bien artificial.
10. El personal tiene los vestuarios y están ubicados fuera del área del almacén. (**Ver Anexo E**)
11. El área y su uso son exclusivamente para los fines propios del almacén
12. Todos los productos que se almacenan se acomodan en compatibilidad entre si. (**Ver Anexo F**)

CONTROL DEL DESPACHO

1. La materia prima es sacada del almacén con la debida autorización.
2. Solo debe despacharse la cantidad y calidad requeridas para la producción y el servicio.
3. El responsable de inspección es quien controla la salida de materia prima y es una persona capacitada, responsable.
4. Tiene un procedimiento definido y una lista de pedidos autorizada.
5. Manipular correctamente y en las cantidades necesarias y requeridas.

PEDIDOS A ALMACEN

Existen dos áreas que realizan sus pedidos:

1. AREA PRODUCCION
2. AREAS EMBALAJE

Las áreas de producción o proceso son donde la materia prima es transformada en productos para la venta y el área de embalaje donde despachan al cliente embalado el producto terminado.

AREAS PRODUCCION

- 1. Cocina (Ver Anexo G)**
- 2. Heladería**
- 3. Pastelería**
- 4. Copas (Ver Anexo H)**

AREA DE EMBALAJE

- 5. Helados al paso (Ver Anexo I)**
- 6. Masitas al paso**

FORMATO LLENADO INVENTARIO ALMACEN

<i>INVENTARIO MATERIA PRIMA AL:</i>				
PRODUCTOS	Unidad	Cantidad	Precios	Total Bs.
BEBIDAS				
GASEOSAS				
ALIMENTOS				
LACTEOS				
CONSERVAS				
CAFES Y CHOCOLATES				
VERDURA				
FRUTAS				
ESENCIAS Y COLORANTES				
ABARROTES				
CEREALES				
GALLETAS Y PANES				
JALEAS				
GELATINAS				
TE Y MATES				
LIMPIEZA				
ALMACEN JUGUETES				

INVENTARIO FIN DE MES

El inventario de fin de mes se realiza el último día del mes, a horas 16:00 hora de salida del personal, y hora que se suspende todo despacho de materia prima, debiendo cumplir con: Contar, pesar o medir lo cual es registrado en el formato de arriba.

6. CONCLUSION

Por tener mucha demanda y aglomerado en sus transacciones caja y almacenes de materia prima, los procedimientos que se aplican tienen un resultado favorable para las personas que están relacionada con estos procesos quienes deben encargarse de hacer cumplir paso a paso lo dispuesto y a la fecha se ha tenido buenos resultados. Aplicando la evaluación del sistema de control interno que propone el denominado COSO, que va de acuerdo con las políticas de la empresa, identificándose riesgos, y errores que dificultan los procedimientos de control pero que son subsanables.

Con los procedimientos en control de almacén y su manera adecuada de conservación y el buen almacenamiento de la materia prima garantiza el control físico de los inventarios. Se ha comprobado que con estos procedimientos solo acceden a almacén el personal autorizado por administración. El resguardo de almacén hace que la ubicación ayude a que los productos no sean susceptibles de sustracción. Existiendo una sola puerta de ingreso y salida. Existe un área de inspección a la entrada de almacén donde se comprueba y coteja los productos que ingresan y salen de almacén.

Se ejecuta las acciones de control en base a procedimientos, técnicas y prácticas que permiten dar evidencia, suficiente y competente.

Formula informes diarios con las observaciones y conclusiones del personal encargado de cada área.

Se realiza monitoreos por parte de los encargados de área y seguimiento por cada caso. Dando como resultado una buena administración. Existe un buen ambiente de control, por tanto hay una buena toma de decisiones y constante entrenamiento al personal en la áreas de caja y almacén de materia prima de la empresa Zabala srl.

RECOMENDACIONES

La necesidad de cada empresa es optimatizar sus recursos, y el control interno herramienta que permite lograrlo, con los flujogramas realizados ayuda entender de manera clara y precisa cada procedimiento generando dependencia por áreas, definiendo formatos de control. A pesar de no contar con espacio físico suficiente, los controles si son claros y

concisos es posible efectuarlo de manera rápida en cada área de la empresa Zabala srl. Mas conocido como Dumbos se ha logrado los objetivos a corto y largo plazo tras su existencia de 31 años en el mercado de la ciudad de La Paz, que cada año va incrementándose mayor competencia en el rubro. Con el lema que siempre acompaña a esta empresa “el cliente siempre tiene la razón”

7. CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES-GANTT														
ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Taller de perfil de proyecto	x													
Taller de Memoria Laboral		x												
Presentacion del perfil del proyecto			x											
Revison del perfil de proyecto				x										
Elaboracion de la Memoria Laboral					x	x	x	x						
Revison de la Memoria Laboral									x	x				
Correccion y ajustes de la Memoria Laboral											x	x		
Defensa Oral de la Memoria Laboral													x	x

8. BIBLIOGRAFÍA

Control Interno y fraudes, segunda edición, ECOE EDICIONES. Bogotá, Colombia. Fonseca Luna, Oswaldo (2011).

Sistemas de control interno para organizaciones. Primera Edición. Imprenta Publicidad & Matiz Lima Perú. Fonseca Luna, Oswaldo (2008).

Administración una perspectiva global. Editorial McGraw Hill. Onceava edición, México D.F. Mantilla B, Samuel Alberto.

Control Interno Informe COSO, Cuarta Edición, Colombia, Editorial ECOE EDICIONES 2005.

Leonard W. 1990. Auditoria administrativa. Evaluación de métodos y eficiencia administrativa. Editorial Diana. México. Pág. 33

Catacora F. 1996. Controles y procedimientos contables. McGraw Hill. Venezuela. Pág. 238

”Poch. R. 1992. Manual de control interno. Editorial gestión 2000. Barcelona España. Pág. 17

Ing. Com. Milton K. Maldonado E. Control Interno 3ra edición 1996

Páginas web

Concepto de caja en contabilidad – Definición <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/caja-en-contabilidad#ixzz3mhNDLU9X>

Informe COSO I Y II pag. Web www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii 2015

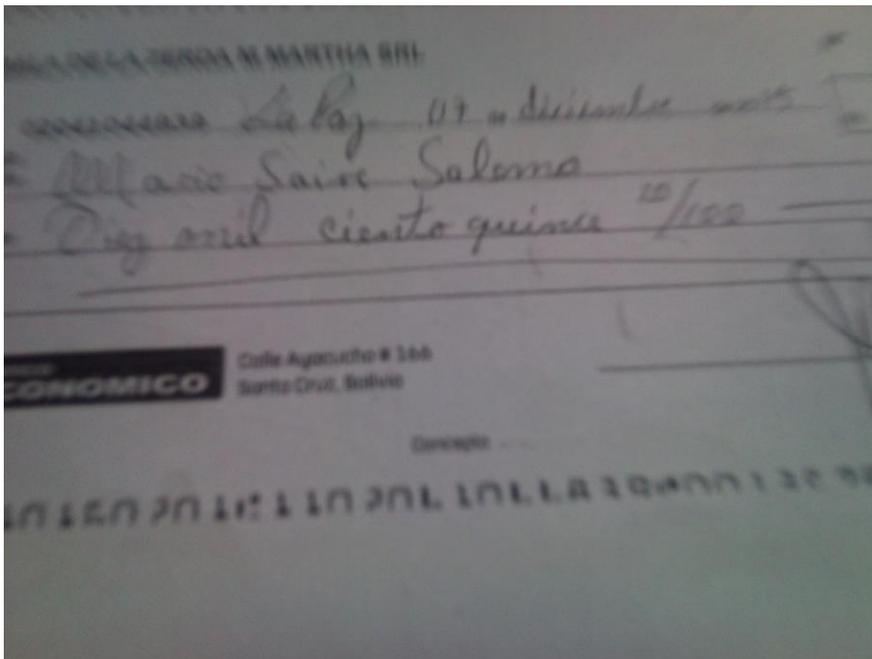
ANEXOS 1

Formulario de solicitud de fondos de la empresa DUMBO. El formulario contiene el logo de DUMBO, el nombre de la empresa ZABALA MARTHA S.R.L. y la ubicación La Paz - Bolivia. El título principal es 'SOLICITUD DE FONDOS' con el número 1000506. Incluye campos para el monto en Bs., la fecha de la solicitud, el nombre del solicitante, y secciones para las firmas de 'SOLICITADO POR', 'APROBADO POR' y 'ENTREGADO POR'. El texto principal indica: 'Mediante la presente solicito fondos: Bolivianos' y 'Para el siguiente gasto:'.

TITULO : SOLICITUD DE FONDOS

FUENTE: FORMATO INTERNO USO AREA CAJA

ANEXO 2



TITULO : CHEQUE CON INTRANSFERIBLE

FUENTE: DOCUMENTO MERCANTIL USO AREA CAJA

ANEXO 3



TITULO : ARQUEO CAJA

FUENTE: IMAGEN CONTEO EFECTIVO Y CAMARA DE SEGURIDAD

ANEXO 4

11/11/2018

ZABALA DE LA ZERBA M. MARTHA S.R.L.
LA PAZ - BOLIVIA

Lunes, 9 de noviembre de 2015 INGRESO DIARIO 7/0 8,00

LOCALES	CAJERAS	VENTAS BRUTAS	EFECTIVO				C/C	C/C	FAJCA	VENTA TOTAL	DEBITO ZAS	SOLICITUD
			Bs.	US.	VIRA	PROVI RA						
FRANCO C. 2	TERESA BUIRE	42.947,56	40.190,30					2.757,26	42.732,00	94,00		
MEDIA CENTER	MIRIAM FLORES	2.755,50	2.572,30			112,00		4,00	2.700,00			
MULTICENTRO 1	RONIA VANDAR	3.032,45	2.890,30			338,00		16,00	2.941,00	90,75		
S. MIGUEL V. 1	TERESA VILLA	13.097,00	10.317,00	240,00	1.053,00			12,00	13.076,00	21,00		
								25,00				
TOTALES		61.872,51	56.840,30	240,00	4.093,00	0,00	0,00	47,80	61.470,00	206,61	0,00	

TOTAL FRANCO	42.732,00
TOTAL MEDIA CENTER	2.700,00
TOTAL MULTICENTRO	2.941,00
TOTAL SAN MIGUEL	13.076,00
TOTAL VENTAS BRUTAS	61.677,13

	NOMBRE	N° CTA	N° DPTO	MONTO DEPOSITADO	
				Bs.	US.
	ICO BEBA	LC.COSSIO	3283428028	416625	240,00
	CA Eco				
	CA Eco	MARTHA ZABALA	2041-044830		
	CA Eco	NOHRA MAYDANA	1051-590810	740720	53.640,30
	TOTALES				55.640,30


 Fiscalización


 Encargada Adm.

TITULO : FISCALIZACION VENTAS DIARIAS

FUENTE: FORMATO UTILIZADO

ANEXO 6



TITULO : CAJAS SUCURSAL

FUENTE: IMAGENES DE CAJERAS SUCURSAL Y CAMARAS SEGURIDAD

ANEXO 8

PEDIDOS ESPECIALES - EL PRADO N° 0000826

ZABALA MARTHA S.R.L. ORC. PROD. PASTELERIA

Nombre o Razón Social: NIT: Nº de Factura:
Teléfono Cliente: Entrega a domicilio: Recojo en Dumbo:
Fecha pedido: Fecha entrega: Hora entrega:
Total: A cuenta: Saldo:

DETALLES

Tipo Torta:	Otros:
Tamaño de Torta: Personas
Modelo de Torta: <input type="checkbox"/> <input type="radio"/>
Costo por porción:
Sabor Masa:
Relleno Torta:
Decoración:

Resolución Municipal: Este producto cuenta en su preparación con elementos que no son comestibles debiendo tener precaución al momento de consumirlo a fin de evitar posibles accidentes.

Dirección cliente:

NOMBRE: RESPONSABLE MASITAS

NOMBRE FIRMA: SUPERVISORA

TITULO : ANTICIPO PEDIDOS CLIENTE

FUENTE: FORMATO CONTROL ANTICIPOS CLIENTES

ANEXO 9



TITULO : FACTURA SISTEMA CONSUMO CLIENTE

FUENTE: DOCUMENTO FISCAL

ANEXO 10

DUMBO "ARQUEO DE CAJA" N° 009455

RECAUDACION POR VENTAS EN: *Paq. 1 - Vendo*

MONEDA NACIONAL	IMPORTE
BILLETES EN	Bs. 20.516.-
BILLETES EN	Bs. 482.25
CARTON	
VIASAS	N° 12291-12296.
C + C	N°
QUINTILEJA	N°
TOTAL EFECTIVO MONEDA NACIONAL	20.998.25

MONEDA EXTRANJERA	TIPO DE CAMBIO	IMPORTE
● DLS		
● DLS		
TOTAL EFECTIVO MONEDA EXTRANJERA		

TOTAL RECAUDACION: *20.998.25*

SON *Veinte mil novecientos noventa y ocho* 20.998.25

SERIE DE BILLETES RECIBIDOS EN MONEDA EXTRANJERA			DIFERENCIA DE CAJA SEGUN REPORTE
			-R.º

PAG	IMPORTE	PAG	IMPORTE	PAG	IMPORTE
● PAG 1	5.000.-	PAG 1	1.000.-	PAG 9	
● PAG 2	5.000.-	PAG 2	800.-	PAG 10	
PAG 3	5.000.-	PAG 3	710.-	PAG 11	
PAG 4	3.006.-	PAG 4		PAG 12	

OBSERVACIONES
*Factura Inicial # 60686.
 Factura Final # 61590.*

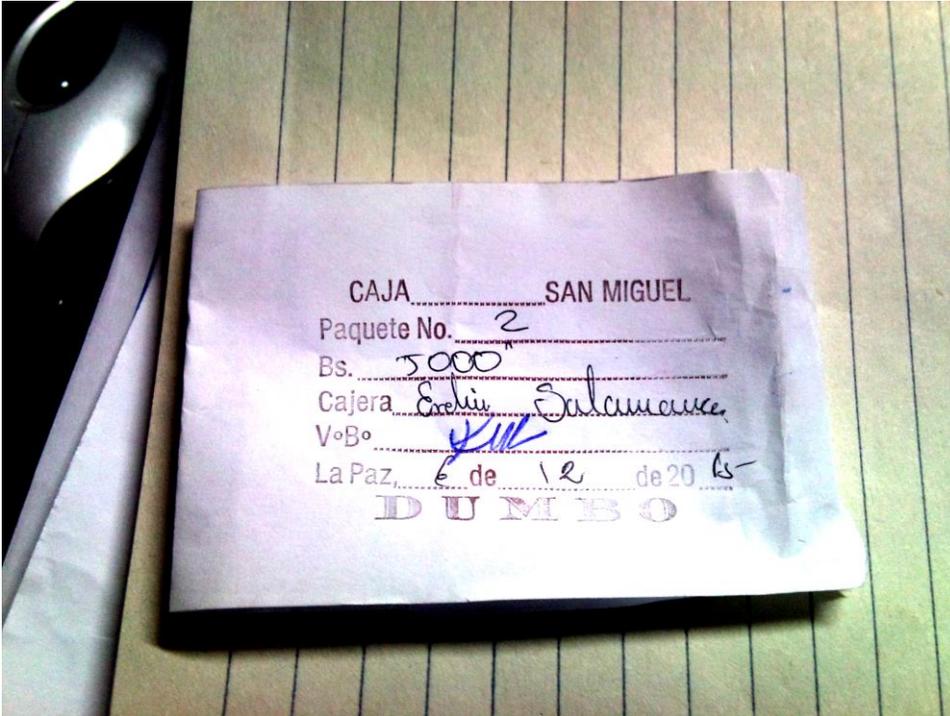
LUGAR: *La Paz* FECHA: *25 DE Agosto* DE *2015*

Sonia Vargas
 SONIA VARGAS
 SUPERVISORA DE CAJA

TITULO : RESGUARDO DINERO EN PAQUETES CAJA SUCURSAL

FUENTE: FORMATO PREIMPRESO UTILIZADO POR LA EMPRESA

ANEXO 11



TITULO : PRECINTO PARA GUARDAR EFECTIVO

FUENTE: CINTOS UTILIZADOS EN CAJA SUCURSAL

ANEXO 12

DUMBO **ARQUEO DE CAJA** N° 000251

RECAUDACION POR VENTAS EN MONEDA NACIONAL IMPORTE

BILLETES \$n \$n
BILLETES \$n \$n
GASTOS \$n \$n
VIBAS N° N°

CONTROL DE CALIDAD

TOTAL EFECTIVO MONEDA NACIONAL

MONEDA EXTRANJERA TIPO DE CAMBIO IMPORTE

\$US \$n \$n
\$US \$n \$n

TOTAL EFECTIVO MONEDA EXTRANJERA

TOTAL RECAUDACION \$n Bolivianos

SUN

SERIE DE BILLETES RECIBIDOS EN MONEDA EXTRANJERA

SERIE DE BILLETES RECIBIDOS EN MONEDA EXTRANJERA			DIFERENCIA DE CAJA SEGUN REPORTE
PAQ 1	PAQ 5	PAQ 9	
PAQ 2	PAQ 6	PAQ 10	
PAQ 3	PAQ 7	PAQ 11	
PAQ 4	PAQ 8	PAQ 12	

OBSERVACIONES

LUGAR: FECHA DE DE 201

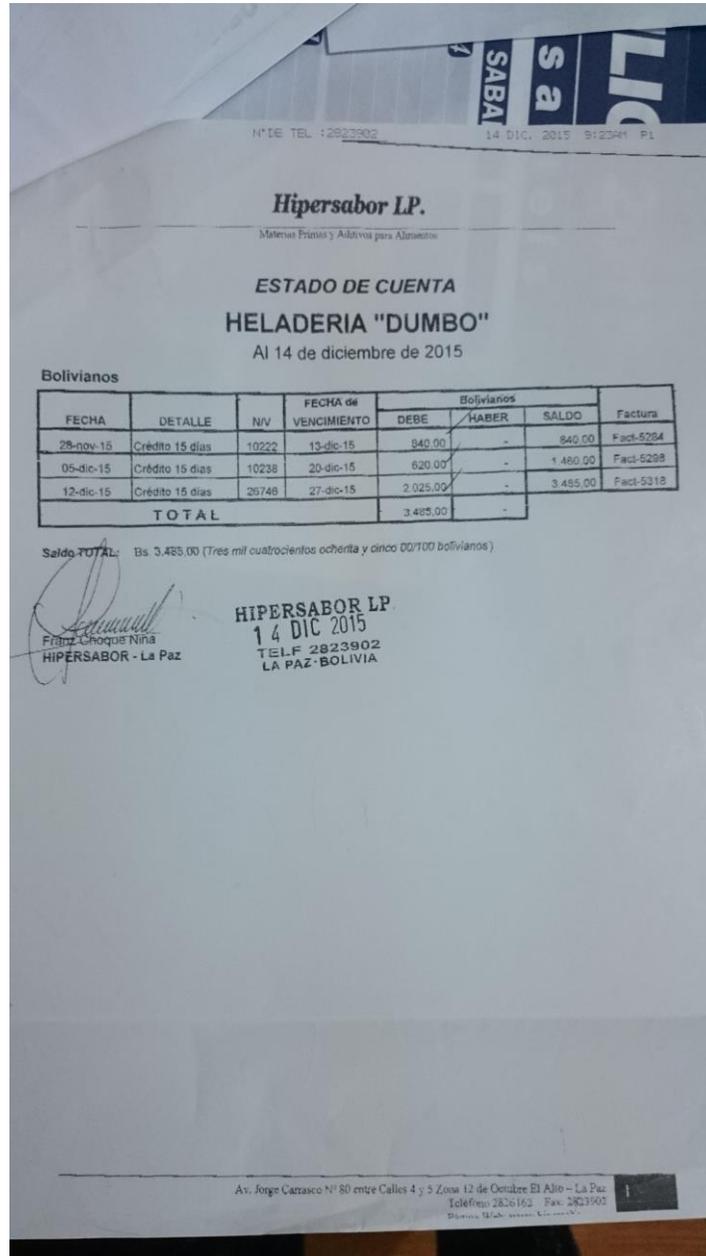
CALIDAD NOMBRE Y FIRMA SUPERVISOR NOMBRE Y FIRMA REALIZADOR GABRIEL

TITULO : ARQUEO DE CAJA

FUENTE: FORMATO PREIMPRESO PARA ARQUEO DE CAJA SUCURSAL

ANEXOS AREA ALMACEN

ANEXO A



TITULO : SOLICITUD DE PAGO PROVEEDOR

FUENTE: ESTADO DE CUENTA PROVEEDOR

ANEXO B



TITULO : AUTORIZACION DE COBRANZA

FUENTE: CARTA QUE ENVIA PROVEEDOR DONDE AUTORIZA PERSONAL DE COBRANZA

ANEXO C



TITULO : BALANZA

FUENTE: IMAGEN BALANZA USADO PARA ALMACEN

ANEXO D



TITULO : ALMACENAJE

FUENTE: IMAGEN MANTENIMIENTO MATERIA PRIMA

ANEXO E



TITULO : CASILLEROS PERSONAL

FUENTE: IMAGEN LUGAR DE VESTUARIO DE PERSONAL ALMACEN

ANEXO F







TITULO : ALMACENAJE

FUENTE: IMAGEN DE ALMACENAJE DE MATERIA PRIMA

ANEXO G

DUMBO
ZABALA MARTHA S.R.L.

PEDIDO A ALMACEN / COCINA N° 0000851

SECCION: _____ NOMBRE: _____ FECHA: _____

CANT.	PRODUCTO	CANT.	PRODUCTO	CANT.	PRODUCTO
	ACEITE		KETCHUP		POSTRE (PLATANO FREIR)
	ACEITE HIDROGENADO		LAVANDINA		QUESO MUSARELLA
	ARVEJA		LECHUGA		SAL
	ARROZ		LECHE		SALSA SOYA
	AJINOMOTO		LOMITO - FILETE		SALSA KIKOMAN
	ACE		LOCOTO		SALCHICHA
	AJO		MORRON VERDE		TOCINO
	ACEITUNA		MORRON ROJO		TOMATE
	AJISIKA		MOSTAZA		VAINITAS
	BROCOLI		MAYONESA		VINAGRE BLANCO
	BOMBRIIL		PAN HAMBURGUEZA		VINAGRE TINTO
	BICARBONATO		PAN HOT DOG		VIRUTILLA
	CEBOLLA BLANCA		PAN BOTON		ZANAHORIA
	CEBOLLA C/COLA		PAN MOLIDO		OTROS
	CREMA		PALMITO		
	CREMAS - SOPA		PEPINILLO		
	CALDO - CUBITOS		PALTAS		
	CHAMPIÑONES		PAPA PRENSADA		
	ESPARRAGOS		PAPA ENTERA		
	ESPONJA		PAPEL SABANA		
	FOSFOROS		PAPEL MANTEQUILLA		
	FIDEOS		PAPEL HIGIENICO		
	GUANTES		PLATOS ALUMINIO		
	HUEVOS		PEREJIL		
	HUESO BLANCO		PIMIENTA		
	JAMON		POLLOS		

SOLICITANTE _____ ENCARGADO DE ALMACEN _____

TITULO : PEDIDOS AREA PRODUCCION COCINA

FUENTE: FORMATO PEDIDOS A ALMACEN

ANEXO H

DUMBO
ZABALA MARTHA S.R.L.

PEDIDO A ALMACEN / COPAS Nº 0000601

SECCION: _____ NOMBRE: _____ FECHA: _____

CANT.	PRODUCTO	CANT.	PRODUCTO	CANT.	PRODUCTO
	ACE		LECHE CONDENSADA		YOGURT FRUTILLA
	AZUCAR		LECHE EVAPORADA		YOGURT DURAZNO
	AZUCAR SACHET		LIMONES		OTROS
	BARQUILLO		LIMAS		
	BOLSA BASURA		MANTEQUILLA		
	BOMBILLAS		MERMELADA FRUTILLA		
	CAFE		MATES		
	CREMAS		MARACUYA		
	CHOCOLATE GAROTO		MANI		
	CHOCOLATE SUBMARINO		MONDADIENTES		
	CHICLES BOLITA		NARANJAS		
	DURAZNO		PAPEL HIGIENICO		
	DULCE DE LECHE		PAN MOLDE		
	ESPONJA		PAN INTEGRAL		
	FRUTILLA		POMELOS		
	FRUTILLA CONGELADA		PLATANOS		
	GALLETAS CUBANITOS		PAPAYA		
	GALLETAS RESERVADA		PAPAS FRITAS		
	GALLETAS EXCLUSIVA		QUESO		
	GALLETAS DE AGUA		SANDIA		
	GELATINA		SECADORES		
	GUINDA		SORBETE DE DOBLAR		
	JAMON		TUMBO		
	JARABE DE GROSELLA		UVA		
	LAVANDINA		YOGURT NATURAL		
	LECHE		YOGURT COCO		

SOLICITANTE _____ ENCARGADO DE ALMACEN _____

TITULO : PEDIDOS AREA PRODUCCION COPAS

FUENTE: FORMATO PEDIDOS A ALMACEN

